



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en una
empresa de transportes, Trujillo 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística**

AUTOR:

Davila Graus, Grover Jossimar (orcid.org/0000-0002-5865-5208)

ASESORES:

Dr. Peredo Rojas, Luis Fernando (orcid.org/0009-0004-3654-1922)

Dr. Vilchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Logística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por regalarme permitir pasar cada día de mi vida con mis seres queridos. A mis madre: LUCY GRAUS y a mi abuelo: RUFINO GRAUS por inculcarme valores y ser un modelo a seguir; además, del apoyo que siempre me brindaron. A mi hermano y a todos mis familiares que siempre están brindándome su apoyo incondicional.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por permitir cumplir todos los proyectos que me he propuesto; a mi madre y a mi abuelo que ahora goza del reino del señor.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREDO ROJAS LUIS FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023", cuyo autor es DAVILA GRAUS GROVER JOSSIMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREDO ROJAS LUIS FERNANDO CARNET EXT.: 000945199 ORCID: 009-0004-3654-1922	Firmado electrónicamente por: LPEREDOR el 04-08- 2023 15:53:22

Código documento Trilce: TRI - 0634774



Declaratoria de Autenticidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DAVILA GRAUS GROVER JOSSIMAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DAVILA GRAUS GROVER JOSSIMAR DNI: 45811089 ORCID: 0000-0002-5865-5208	Firmado electrónicamente por: DGRAUSG el 03-08- 2023 00:01:14

Código documento Trilce: INV - 1278859



Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Autenticidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.1.1. Tipo de investigación	20
3.1.2. Diseño de Investigación	20
3.2. Variables y Operacionalización	20
3.3. Población muestra y muestreo	22
3.3.1. Población	22
3.3.2. Muestra.....	22
3.3.3. Muestreo.....	22
3.3.4. Unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de Normalidad	37
Tabla 2: Correlación de las variables GL y CS	38
Tabla 3: Correlación de G. de Compras y Abastecimiento y la CS.....	39
Tabla 4: Correlación de G. de Inventarios y la CS.....	40
Tabla 5. Correlación de G. de Almacenamiento y CS	41
Tabla 6: Correlación de G. de Transporte y Distribución y CS	42

Índice de Figuras

Figura 1: Porcentajes de la GL.....	26
Figura 2: Porcentajes de la G. de Compras y Abastecimiento.....	27
Figura 3: Porcentajes de G. de Inventarios.	28
Figura 4: Porcentajes de la G. de Almacenamiento.....	29
Figura 5: Porcentajes de la G. de Transporte y Distribución.....	30
Figura 6: Porcentajes de la CS.	31
Figura 7: Porcentajes de los Elementos Tangibles.....	32
Figura 8: Porcentajes de la Capacidad de Respuesta.....	33
Figura 9: Porcentajes de la Empatía.	34
Figura 10: Porcentajes de la Fiabilidad.	35
Figura 11: Porcentajes de la Seguridad.	36

Resumen

Para esta investigación, el objetivo general fue determinar la influencia de la gestión logística en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023. Cabe indicar que, la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, dado que no se desea modificar las variables de estudio. Además de lo señalado, el estudio es correlacional, porque busca establecer si existe relación entre la variable gestión logística y la calidad de servicio. Por último, el alcance es descriptivo, ya que se describe el comportamiento de las dos variables. La muestra fue de 21 colaboradores que están implicados en la logística de la empresa. Asimismo, para la obtención de la data, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; la cual fue validado por 03 expertos. En cuanto a los resultados, se obtuvo que El p valor calculado es 0.001, que es menor a 0.05, por lo que la gestión logística influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023. Por otro lado, el coeficiente rho de Spearman es 0.676, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto. Finalmente, se concluyó que existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa de transporte en Trujillo 2023.

Palabras clave: Gestión logística, calidad de servicio, abastecimiento, inventarios, almacenamiento.

Abstract

For this research, the general objective was to determine the influence of logistics management on the quality of service in a transport company, Trujillo 2023. It should be noted that the methodology had a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental design, since it does not want to modify the study variables. In addition to what has been indicated, the study is correlational, because it seeks to establish if there is a relationship between the variables logistics management and quality of service. Finally, the scope is descriptive, since the behavior of the two variables is described. The sample consisted of 21 collaborators who are involved in the logistics of the company. Likewise, to obtain the data, the technique was the survey and the instrument the questionnaire; which was validated by 03 experts. Regarding the results, it was obtained that the calculated p value is 0.001, which is less than 0.05, so logistics management significantly influences the quality of service in a transport company, Trujillo 2023. On the other hand, Spearman's rho coefficient is 0.676, which indicates that the relationship between the variables is direct and its degree is high. Finally, it was concluded that there is a relationship between logistics management and the quality of service in a transport company in Trujillo 2023.

Keywords: Logistics management, quality of service, sourcing, inventory, storage.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las diversas organizaciones alrededor del globo buscan la satisfacción y posterior fidelización de los consumidores o clientes; es por ello que las diferentes actividades y procesos dentro de una empresa deben estar acorde a las pretensiones de la misma y sobre todo de lo que busca el usuario. A su vez, es importante mencionar a la gestión logística como un grupo de elementos importantes dentro de una organización, de tal manera que si esta no es bien gestionada o estructurada causará un impacto negativo. Además de ello, la logística global se ha enfrentado a varios desafíos causados por guerras comerciales, inconvenientes en el medio ambiente, el ya conocido cambio climático, los diversos desastres naturales, el creciente aumento del petróleo o combustibles; como también, recientemente la pandemia. Las instituciones o compañías se han enfocado en aumentar su adaptabilidad a la cadena de suministro, dado que una gestión logística innovadora propone un estudio que analice los modelos y estrategias comerciales que ayuden al proceso logístico, Chen (2022).

Es conveniente mencionar que, dado el expansionismo y crecimiento poblacional en distintas zonas urbanas del país ha contribuido al aumento exponencial tanto de bienes como de servicios; además de ello, de las actividades encargadas de la distribución y el transporte con el fin de saciar las necesidades y demandas de los clientes en la actualidad. Ante este escenario, surgen factores que constituyen todo un desafío sobre la distribución de materiales o recursos en las distintas locaciones del país; tales como las carreteras, el arribo de los recursos a tiempo, la información oportuna para las adecuadas regulaciones, el sistema logístico concerniente a los procesos de carga y descarga; como también, la señalética para la operatividad en el funcionamiento de las actividades, Maraví (2019). Por otro lado, con el transcurrir del tiempo en el Perú, los requerimientos y las necesidades de los consumidores deben ser comprendidas por todas las instituciones que ofertan bienes o servicios, de tal modo que estas puedan satisfacer dichas exigencias para que sean atendidas con un servicio de calidad, dado que son elementos indispensables para el éxito de toda empresa, Malpartida (2021). En adición a lo mencionado, Cabe indicar que, Trigo et al. (2023) para evitar problemas en la fabricación y/o prestación de servicios, es importante la apropiada gestión en los procesos

logísticos, ya que resultan esenciales para cualquier institución, dado que, su control adecuado y gestión logran optimizar los procesos previniendo gastos innecesarios, quejas o reclamos de los clientes o usuarios, obteniendo un incremento en la productividad y calidad brindada. Así pues, según Aguilar et al. (2019) refiere que se ha conseguido determinar que la principal consecuencia del aumento de reclamos es por un servicio deficiente o por la insatisfacción de los compradores, ya que en gran manera sucede como consecuencia de que la relación y la fluidez en la comunicación interpersonal de los colaboradores y el gerente general de una organización no están en las condiciones requeridas.

Concerniente a la empresa que es materia de estudio, es una institución dedicada al servicio de transporte de personas; como también, al envío de giros y encomiendas a las diversas locaciones del país. Cabe indicar, que con el transcurso del tiempo, los clientes siguen aumentando; por tanto, se requiere de muchos elementos materiales y humanos para poder ofrecer un buen servicio a los consumidores que la solicitan. En adición a ello, se han suscitado a través del tiempo diferentes deficiencias en la logística tanto en el transporte, la administración de inventarios, el almacenamiento y el abastecimiento de los materiales, equipos e insumos que han generado inconvenientes en el desenvolvimiento de los colaboradores de la empresa y por consiguiente malestar e inconformidad en algunos clientes, dado que el servicio no es de la calidad adecuada o la esperada. En consecuencia, se suscitan diversos inconvenientes y retrasos en la atención que por lo general son protestas de los clientes por un servicio no esperado ocasionados por una gestión logística poco eficiente, impidiendo que los colaboradores atiendan de manera oportuna y adecuada a los usuarios. Así mismo, los reclamos por mala calidad de servicio generan la pérdida de potenciales usuarios.

Es por ello que, se plantea el problema general: ¿De qué manera influye la gestión logística en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023?; además, de los problemas específicos: ¿De qué manera influye la gestión de compras y abastecimiento en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023?; ¿De qué manera influye la gestión de inventarios en la calidad de servicio en empresa de transportes, Trujillo 2023?; ¿De qué manera influye la gestión de almacenamiento en la calidad de servicio en una empresa de

transportes, Trujillo 2023?; y por último, ¿De qué manera influye la gestión de transporte y distribución en la calidad de servicio en una de transportes, Trujillo 2023?

Por otra parte, la investigación tiene como justificación teórica, dado que muchas organizaciones tienen inconvenientes en sus diversos procesos por problemas en la gestión logística; es por ello, lo importante de la misma, ya que tiene implicancia en la calidad de servicio ofrecida a los consumidores. Cabe indicar que, esta investigación brinda información de fuentes confiables sobre lo relevante que es para una organización una apropiada administración logística para la obtención de un buen servicio. En cuanto a la justificación práctica, se puede decir que busca la mejorar de la calidad del servicio de los trabajadores, mediante una buena gestión logística, donde implique la planificación, buenas prácticas de almacenamiento, codificación de productos, abastecimiento de productos de manera oportuna y entregas de materiales y recursos a tiempo que permitan la aprobación del cliente. Con respecto a la justificación metodológica, el presente estudio permite ser usado para trabajos posteriores, que impliquen metodologías compatibles que permitan realizar comparaciones, análisis de datos y resultados; como también de guía. Cabe resaltar que, el presente estudio es viable, dado que la data requerida es accesible, tales como fuentes de información, acceso a datos históricos; así como también, de recursos económicos. Finalmente, este trabajo hace una contribución a las investigaciones que se desarrollan a nivel nacional que tengan como fin encontrar respuesta a diversas problemáticas en las organizaciones.

En adición a lo señalado, se tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión logística en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023. Por tanto, los objetivos específicos son: Determinar la influencia de la gestión de compras y abastecimiento en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023; Determinar la influencia de la gestión de inventarios en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023; Determinar la influencia de la gestión de almacenamiento en la calidad en una empresa de transportes, Trujillo 2023; y por último, Determinar la influencia de la gestión de transporte y distribución en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

Además de ello, se tiene como hipótesis: La gestión logística influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023. De la misma manera, se tiene como hipótesis específicas: La gestión de compras y abastecimiento influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023; La gestión de inventarios influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023; La gestión de almacenamiento influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023; y por último, La gestión de transporte y distribución influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes, es conveniente señalar que según Bohórquez et al. (2016), describe que el propósito central de su estudio fue revelar la importancia de tener aplicar la gestión logística de manera adecuada en empresas del rubro transporte en Santander, Colombia. En cuanto a la metodología, esta investigación tuvo un nivel descriptivo proyectivo, dado que plantea o propone alternativas que puedan mejorar la calidad de servicio, teniendo un enfoque cuantitativo de tipo básica. Así mismo, el autor gracias al instrumento utilizado, encontró la situación del sistema logístico de la institución, con la cual pudo analizar las dimensiones y las variables; posteriormente identificó los inconvenientes del servicio prestado, proponiendo mejoras para tener una calidad de servicio. El estudiante pudo concluir que, teniendo una logística apropiada, la calidad de servicio es mejor, teniendo satisfecho al usuario.

Según Wu (2019), reveló que el objetivo de su investigación fue estudiar las vulnerabilidades que se da en la entrega en la gestión logística, usando su propia data acumulada. Asimismo el diseño, metodología y enfoque de esta investigación es cuantitativa, donde la utilización de análisis de negocios pragmáticos consiguen datos sobre la gestión de riesgos logísticos basado en información de operaciones de la gestión logística. Con respecto a los hallazgos de este estudio, los resultados analíticos muestran que la gestión logística realmente acoplado tiende a alinearse con la teoría normal de accidentes; específicamente, las implicancias o debilidades de dicha gestión logística conciben no solo componentes diversos, sino también componentes interactivos. Además de ello, se llegó a la conclusión que las compensaciones entre el riesgo logístico y la eficiencia de un sistema de gestión logística deben evaluarse minuciosamente. Así también, si se mejoran en la resiliencia interna de los sistemas logísticos, pueden contribuir a reducir posibles vulnerabilidades o inconvenientes en logísticas.

Cabe indicar que Hecker (2021), refiere que el propósito de su tesis fue presentar un método conceptual de desarrollo de servicios de calidad que pongan de manifiesto la influencia de su técnica de impresión como una tecnología propicia para el ofrecimiento de buenos servicios. Dicha metodología está elaborada para favorecer a quienes los requieran en la comprensión de la influencia que las

tecnologías disruptivas pueden tener en la mejora de los servicios. Cabe señalar que, el tipo de estudio fue no experimental, descriptivo; además de cuantitativo, dado que se da una revisión de la literatura y gracias a estos datos, se realiza un marco conceptual. Por otro lado, los hallazgos del estudio fue el uso en la evaluación potencial disruptivo de una técnica de impresión y adicionar dicha tecnología en los servicios para que sean de calidad y ofrecidos por proveedores. Además de ello, los que ofrecen servicios de logística pueden usar la metodología desarrollada para observar y estudiar su cartera de servicios mediante la consideración de tecnologías disruptivas, todo ello, para reducir decisiones poco beneficiosas con respecto al ofrecimiento de servicios de calidad.

En cuanto a Ulloa et al. (2021), tuvo como finalidad, diagnosticar y cuantificar las pérdidas en la logística de almacenamiento en una compañía de productos pesqueros. El enfoque del estudio fue cuantitativo, descriptivo. Asimismo, el autor halló, la detención de importantes causas que tienen injerencia en la reducida gestión de la logística de almacenamiento en la institución, así como también las causas de pérdidas; además de ello, llegó a proponer ciertos factores para lograr darle solución a las problemáticas previamente identificadas.

En consideración a lo investigado por López et al. (2021), tiene como finalidad el estudio de la logística en una empresa salinera en Colombia. Este estudio fue descriptivo, no experimental, además de, transversal. Cabe indicar que, se pudo obtener deficiencias en relación a la aplicación de la logística en la compañía. Por último, la logística no se realiza como se esperaba, por lo que no es tan adecuada; se puede decir que las actividades logísticas necesitan de la aplicación óptima del estudio de inventario; por lo que es importante la disposición de un inventario que ayude a conseguir los materiales en un tiempo estipulado que permita producir las proporciones adecuadas para el agrado del consumidor.

De la misma forma, Fontalvo et al. (2019) refiere en su tesis que el objetivo fue analizar la estructura y procesos logísticos en la cadena de abastecimiento. El estudio se dio de manera cualitativa descriptiva. Cabe mencionar que se logró analizar de forma tal que los diversos factores que componen la administración logística se desarrollan en la SCM; en consecuencia a ello, se pueden entender las

propiedades y ciertos criterios de la misma, con el fin de comprender el desempeño.

Cabe mencionar que, en la tesis de Zuluaga et al. (2018), analizó y revisó los inconvenientes que hay en la administración logística en el sector textil como objetivo central. El estudio es cuantitativo, descriptivo, donde se explora los factores de la gestión logística. Adicional a ello, se logró identificar que, a pesar de las constantes problemáticas en los aspectos económicos, las diferentes industrias del sector pueden sobrellevar su actual situación con una óptima implementación de trabajos fundamentales y de buen soporte en la gestión logística, las cuales ayudarán a disminuir costos de almacenamiento y transporte.

Además de ello, según Garcia (2019), nos dice en su estudio que el propósito central fue especificar el impacto de la administración logística con respecto al beneficio económico en una organización financiera. Concerniente al diseño, esta fue no experimental, teniendo una investigación transversal, de tipo aplicada y descriptiva. El autor emplea la prueba de Spearman, alcanzando una significancia de 0.00 que es menor al 5%, tanto que se admite la hipótesis alternativa. Así también, se finiquitó que existe un impacto de la administración logística en la CS. Además de ello, es fundamental la capacitación dirigida a los empleados en temas logísticos como buenas prácticas de almacenamiento e inventarios, esto permite ser a la institución más productiva; así como también, mantener bien codificados en el sistema los productos en almacén, permite anticiparse a posibles desabastecimientos.

Por otra parte, Bartra (2021) refiere como objetivo en su tesis, establecer el impacto que tiene la administración logística en la CS en una compañía de servicios. Dicha investigación fue de tipo básica, cuantitativa; además de ello, el diseño del estudio fue no experimental, correlacional. Asimismo, el autor detalla en su tesis, la vinculación entre las variables GL y CS, según lo hallado por el coeficiente rho de Spearman. Así pues, se determina que hay una relación alta entre las dimensiones de la logística y la variable CS.

Se debe agregar que, según Rodriguez (2020), menciona en su estudio que su propósito central fue hallar el impacto de la administración logística en la CS en una institución pública. Cabe mencionar que el referido estudio fue básica, de diseño

no experimental, porque las variables no se manipularon; así como también, fue de corte transversal descriptivo, correlacional. Conviene subrayar que, el autor determina aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Así también, el referido autor determina que existe incidencia importante positiva baja en la administración logística y el servicio de calidad; del mismo modo hay una influencia importante dentro de la logística y las dimensiones de CS.

Concerniente a lo investigado por Vela (2021), manifestó que su propósito fue estudiar el impacto de la GL en la CS en una compañía de bienes. Al mismo tiempo, la investigación del mencionado autor fue básica, el diseño de la tesis fue no experimental y su enfoque fue cuantitativo. En cuanto a los resultados, el autor empleó la prueba de Spearman. Finalmente, el mencionado investigador determinó que hay relación importante entre la administración logística y la CS, según lo hallado en la prueba rho de Spearman, donde existe una buena administración logística, se podrá brindar un servicio de calidad.

Concerniente a Murillo (2021), señala que el propósito central de su tesis fue establecer la forma como la logística influye en la CS de una organización estatal en el rubro transportes. Asimismo, el tipo de estudio fue básico no descriptivo, con un enfoque cuantitativo, además de descriptivo correlacional. Cabe señalar que el autor halló en su estudio que su p-valor fue 0.000 que es menor al 5%, y la prueba Spearman fue 0.741, siendo una correlación positiva elevada. Finalmente el autor, concluye que la administración logística si se vincula significativamente con la variable CS de organización pública en el rubro transportes.

En cuanto a Chiclla (2022), en su investigación menciona que, su finalidad principal fue determinar el impacto de la administración logística en los beneficios económicos dentro de una compañía de transportes en Abancay. También refiere que, su investigación tiene un enfoque cuantitativo, aplicada, descriptiva y además fue no experimental. Así también, el autor resalta que el estadístico de Spearman hallado fue 0.561, siendo una correlación positiva media entre las variables de la tesis, y su p-valor hallado fue 0.01 siendo menor al 5%. Finalmente el autor determinó que la GL en la institución de transportes no goza de un método de actividades y procesos que favorezcan a la administración de la misma, en

consecuencia a ello, ocasiona un impacto en la rentabilidad de la compañía gracias a la poca administración logística que causa pérdidas económicas en la organización.

Se debe considerar que según Grijalva (2019), el objetivo principal en su estudio fue establecer el impacto de la administración logística en la CS en una compañía de transportes en Ate Vitarte. Cabe señalar que el método utilizado fue deductivo, el diseño fue no experimental, transaccional y correlacional. Con respecto a los resultados hallados, el autor determina que la significancia dentro de la administración de distribución y calidad de servicio fue 0.039, teniendo una relación positiva media. Por último, el autor concluye que la administración logística se vincula directa y de forma positiva con la calidad de servicio de una compañía de transportes de Ate Vitarte.

En relación con Campana (2022), señala que el propósito principal de su tesis fue dar a conocer la incidencia que hay entre la logística y la calidad de servicio en una droguería en la ciudad de Chiclayo. Además, la investigación en mención fue tipo básica, descriptiva; su diseño fue no experimental, también fue correlacional transversal con un enfoque cuantitativo. Con respecto a los resultados, se halló correlación dentro de la GL y la CS, teniendo como significancia de 0.00 que es menor al 5%, con una correlación de 0.957. El investigador concluye en su estudio que mientras la gestión logística sea mejor, también será mejor la calidad de servicio.

Por lo que se refiere a Rojas (2021), su objetivo principal en su tesis fue dar a conocer la influencia de la GL dentro de la satisfacción del consumidor de una empresa agrícola en Cañete. Cabe mencionar que, el estudio fue de tipo aplicada, no experimental, y a su vez con un enfoque cuantitativo. En cuanto los resultados, la prueba de Spearman evidenció un coeficiente de 0.716, siendo una correlación positiva elevada. Así pues, se estableció que a mejor administración logística, la satisfacción del cliente interno será mejor en dicha institución de estudio.

En lo que toca a Ubilluz (2022), manifiesta que el propósito central de su tesis fue establecer la influencia que tiene la administración logística en la calidad de servicio en un hospital en Yurimaguas. El tipo de estudio fue básica, un diseño no

experimental y con enfoque cuantitativo. Cabe resaltar que, el valor p hallado fue 0.000, aceptándose la hipótesis alterna, existiendo una vinculación significativa entre dichas variables; asimismo, el coeficiente de correlación fue 0.570, habiendo una correlación positiva medida. Con respecto a la conclusión, el autor refiere que si se tiene una gestión logística adecuada, el servicio en el usuario interno será mejor.

Habría que decir también, que el objetivo principal del estudio de Sotomayor (2022) fue establecer el impacto que tiene la administración logística en la CS de una factoría en Chimbote. De la misma forma, el diseño de investigación fue aplicada no experimental, además de correlacional, con un alcance descriptivo y de enfoque cuantitativo. A su vez, la correlación encontrada fue 0.710, siendo una correlación positiva elevada dentro de las variables, con significancia de 0.01, admitiendo la hipótesis alterna en la investigación. Se debe agregar que, se determinó que hay una relación entre la administración logística y CS.

Es conveniente decir que, Gaona (2021) señaló que el objetivo de su estudio fue dar a conocer la incidencia de la administración logística en la satisfacción del consumidor en una organización musical. Al mismo tiempo, el enfoque fue cuantitativo y de tipo aplicada; a su vez fue de diseño no experimental, de corte transversal, además de correlacional. Asimismo, se encontró que existe una significancia de 0.000 que es menor al 5%, donde se aceptó la hipótesis alternativa, y consecuentemente el coeficiente de correlación fue 0.669 considerándose una relación positiva elevada. Con respecto a la conclusión, se pudo demostrar que si la administración logística es apropiada, contribuirá con el agrado del servicio por parte del cliente.

Según Zúñiga (2018), sostiene que el propósito central de su tesis fue dar a entender como la administración logística influye en la CS en una compañía del rubro transportes en Lima. Además de lo señalado, la metodología de dicho estudio fue descriptiva, correlacional; asimismo fue de diseño no experimental de corte transversal. Esta investigación tuvo como resultados una significancia de 0.00 empleando la prueba de Spearman, existiendo una relación positiva alta 0.937 entre dichas variables. El autor concluye que hay un vínculo muy fuerte dentro de la

variable administración logística y la variable CS en una empresa de transportes en lima.

En consideración con Guerrero (2023), infiere que el objetivo central de su estudio fue establecer de qué forma la logística del transporte incide en la CS en una distribuidora. Concerniente a la metodología, esta fue explicativa con un enfoque cuantitativo, teniendo un diseño pre experimental, tipo aplicada. Con respecto a los resultados, el autor determinó que la significancia obtenida en la prueba de Wilcoxon fue 0.005, lo cual indica que se admite la hipótesis alternativa y se depura la hipótesis nula; también refiere que antes de aplicar la mejoría, la media en el servicio ofrecido era de 52,85 para posteriormente tener una media de 92,85; concluyendo que la gestión de transporte incide en la CS brindado por la institución en mención.

Cabe señalar que, en el trabajo de investigación de Santos (2019), resalta como finalidad principal, establecer la incidencia que tiene la administración logística para la disminución de costos operacionales en una compañía de transportes en Trujillo. El enfoque de la investigación fue cuantitativa descriptiva, además de experimental. El autor resaltó el hallazgo de un beneficio o ahorro en los costos del 28,16% (S/. 62 694,11). Asimismo, pudo determinar que, la situación en la actualidad en la parte logística de la institución de carga y transportes ave fénix, presenta diversas problemáticas en sus procedimientos y manejo de actividades de los colaboradores, por lo que pone de manifiesto costos operativos elevados.

Por otra parte, en el estudio de Rossi (2022) refiere que el propósito de su tesis fue establecer como la administración logística incide los beneficios económicos en compañías constructoras de Puno. Cabe decir que, la investigación fue correlacional, no experimental y de enfoque cuantitativo. Es conveniente subrayar que la correlación hallada tuvo una significancia de 0.000 que es menor al 5%, por tanto hay una correlación positiva elevada. En consecuencia, la administración logística incide en los beneficios económicos de dichas empresas; también, se han evidenciado problemáticas en los procesos logísticos en el rubro de la construcción; dado que por deficiencias en el transporte, las compras de materiales no arribaron a su destino en el tiempo determinado, ocasionado muchas veces por

obstrucciones en las fronteras; asimismo, no se informó de manera oportuna el estado de las mismas, por lo que generó retrasos en las actividades de la organización.

Concerniente a calidad de servicio, Mamani (2022) sostiene que la finalidad de su tesis fue establecer el impacto de la CS en la satisfacción del consumidor en una institución pública. El enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental, alcance correlacional. Finalmente, dicho autor concluye en su estudio que el servicio ofrecido por la entidad pública es deficiente concerniente a los parámetros del reglamento técnico para la administración de la calidad de servicios correspondiente a la parte estatal; además, el poco interés de los encargados de ofrecer estos servicios afectan al público o consumidor que no obtiene un servicio de calidad.

Así pues, Guibert (2020) manifiesta que el objetivo central de su tesis fue establecer como la administración logística impacta en procesos de ejecución de obras en Alto Trujillo. Dicha investigación fue aplicada, cuantitativa, no experimental y de alcance transversal. Asimismo se logró determinar que, la fluidez de los recursos logísticos tiene una gran influencia en los procesos o actividades en las ejecuciones de obras; dado que, la gestión logística contribuye una buena planificación, abastecimiento, entrega y distribución de los recursos; así como también a una buena gestión de almacenes.

A su vez, Santisteban (2020) en el trabajo de su tesis, infirió que la finalidad principal fue como establecer que la GL incide en la CS del área logística de un municipio de Pacasmayo. La investigación, fue aplicada, de diseño no experimental, correlacional y con enfoque cuantitativo. Referente a los resultados de la publicación, el p valor hallado fue de 0.000 que es menor al 5%, aceptándose la hipótesis alternativa; de igual forma, el Spearman hallado fue 0.793 existiendo una correlación positiva elevada entre las variables. Acerca de la conclusión, el autor refiere que el área logística es fundamental en las entidades públicas; por lo que, la calidad de servicio es mejor cuando hay una gestión logística adecuada.

Con respecto a Mercedes (2022), señala que la finalidad central de su estudio fue determinar cómo la administración logística influye sobre la satisfacción del

consumidor en una distribuidora de abarrotes en Trujillo. A su vez, la tesis fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental transversal, correlacional y cuantitativo. En los resultados hallados por el autor, destaca que en su prueba estadística de correlación fue 0.643, señalando la vinculación positiva moderada entre dichas variables. Finalmente el autor determinó que si se da una buena administración logística, se verá afectada positivamente la satisfacción del cliente.

A su vez, La Rosa (2021) tuvo como finalidad en su tesis, establecer la relación de la calidad de servicio con el síndrome de burnout dentro de una compañía de transportes en Trujillo. Con respecto a la metodología, esta fue de tipo aplicada, a su vez no experimental; además de ello, transversal, descriptiva y correlacional. Se pudo resaltar que, el servicio de calidad se vincula con el síndrome burnout; dado que, existe como coeficiente de Spearman (-0.406) con una significancia de (0.003). Por último, se recomienda que para ofrecer un servicio de calidad, es fundamental crear talleres y constantes capacitaciones hacia el personal, con el fin de que estos puedan mejorar el servicio, obteniendo mayores ventas y sobretodo lograr las expectativas de los clientes.

La gestión logística como tal es algo complejo, dado que es vital para el buen funcionamiento de una institución; asimismo, proporciona a los gerentes y responsables de la logística, una mayor comprensión y conocimiento adecuado de lo cuán importante que es tener un desarrollo sostenible dentro de la institución Nilsson (2019). Cabe señalar que, GL es una pieza primordial en la SCM; en tanto tiene la función de planificar la gestión y el control del flujo y el almacenaje de todos los bienes, además del tráfico de información, todo ello tiene como finalidad la satisfacción en la demanda de los consumidores, ofreciendo servicios y productos en el lugar, cantidad solicita y con un coste adecuado, Serrano (2019). Habría que decir también, que la gestión logística se define como la administración en la SCM, comenzando en la recepción de todas las materias primas hasta alcanzar el momento en la cual el producto y/o servicio al fin es entregado o finiquitado, Mora (2016). Algo parecido sucede con Werner (2021), que define a la gestión logística como una medida responsable y seria de una organización que busca implementar soluciones prácticas en gestión, todo ello con el fin de mejorar el desempeño referente a obtener mayores ganancias y reducir los costos.

Con respecto a la gestión de compras se puede decir que favorece de manera positiva a la estrategia y los fines de las diversas empresas; además de ello, implica que los proveedores y la institución en relación con ellos son la facción vital e importante para lograr los objetivos trazados de la gestión; por consiguiente las organizaciones necesitan de competencias que les ayuden a realizar un abastecimiento oportuno y la concepción de valor empezando con el proveedor hasta llegar al consumidor, Galiana (2018). Entre tanto, se puede definir a la gestión de compras y aprovisionamiento como la adquisición y reposición previamente planificada; además, como la administración y al proporcionamiento de recursos que son vitales para obtener un desempeño adecuado en la institución; esto con el fin de poder obtener cantidad, calidad y sobretodo un precio justo, que conlleve a un equilibrio entre la organización y proveedor logrando beneficiándose mutuamente, Mora (2023). Sobre el proceso de abastecimiento, se puede conceptualizar como el desarrollo o proceso que permita suministrar los recursos, materiales, insumos, productos y servicios, cuyo fin es poder satisfacer la demanda planificada o real, Galiana (2018). A su vez Junting et al. (2020), refiere como parte importante de las compras y abastecimiento, el análisis y la elección de los que van a proveer, la cual está sujeta a una data histórica, teniendo una mayor confiabilidad en el abastecimiento de productos o materiales requeridos por la institución en el tiempo solicitado.

Por otra parte, se podría definir al inventario como un listado organizado, ordenado, clasificado y valorado de materiales y/o productos de una organización; asimismo, el inventario, por consiguiente contribuye al aprovisionamiento del almacén y bienes de una compañía, favoreciendo al proceso de comercialización y/o productivo; es por ello, que el inventario ayuda a la disponibilidad del producto hacia el consumidor, Cruz (2018). Hay que mencionar, además que según Sangwon al. (2018), la demanda que se espera de los productos ya terminados suele ser una parte fundamental que favorece a las variaciones de la administración del inventario en las instituciones, dado que según las predicciones de la demanda, se escogerá el modelo de inventario que más convenga. Se debe agregar que una buena gestión de inventarios se enfoca en el seguimiento y descomposición de las unidades, para que permitan tener el óptimo nivel de existencias, formulando una expresión precisa

o al menos que se aproxime al costo por periodo de un bien o existencia, Berling (2022). Al mismo tiempo, el inventario es la verificación y control de los recursos y/o bienes que son de propiedad de la compañía, en la cual se realiza con el objetivo de regularizar el balance de las existencias contables; y es por consiguiente, con la que se cuenta en los registros para así poder calcular si se ha obtenido déficit o ganancias, Meana (2017).

En cuanto a la gestión de almacenamiento, González et al. (2018), se puede decir que busca el dominio en las actividades logísticas en las operaciones tales como atención al cliente, gestión de compras e inventarios, así como el transporte, todo con el fin de optimizar los procedimientos en la SCM. Otro rasgo de la gestión de almacenamiento, según Wen-Tsao et al. (2016) nos dice que bajo una perspectiva de análisis de costos en la comercialización de productos, el costo de la logística equivale alrededor del 30% del precio del producto; asimismo, el costo de la elección del almacenamiento está alrededor del 75% de los costos en la gestión logística; por lo que indica que una buena gestión de la eficiencia de la administración de almacenamiento es un factor importante de la GL. Otro aspecto de la gestión de almacenamiento, según Poehlmann (2016), señala que para tener mejor práctica al acceso de los recursos, se deben escanear mediante su código de barra para tenerlos digitalizados, clasificados y organizados; asimismo, toda materia que está en almacén debe estar debidamente registrado, y cada artículo debe estar ubicado de acuerdo a su código, teniendo un almacenamiento adecuado y organizado.

Concerniente al transporte o distribución según Urrusolo (2021), se puede mencionar que cuando hay necesidad de envíos de ciertas mercancías, es muy importante elegir el modo de transporte que sea adecuado y a la vez otorgue la seguridad de que estos serán entregados en el plazo estipulado; asimismo, la elección del medio de transporte para las mercancías se hará de acuerdo a la conveniencia y al estudio del ente encargado. Cabe señalar que la distribución de las cargas al igual que la logística, maneja ciertos criterios que inician a partir del abastecimiento de las exportaciones y culminan en la distribución de los recursos hacia el que importa; esto quiere decir, que los procedimientos de la logística en las exportaciones debe iniciar en el tiempo en que se adecue el abastecimiento de

materiales, cuando el que exporta compra a los proveedores los recursos que tiene en consideración exportar y empieza las operaciones logísticas, Silvera (2020).

Acerca de calidad de servicio, se puede manifestar que es una rutina desarrollada y practicada por alguna compañía con la finalidad de poder entender las expectativas y necesidades de los consumidores para poder ofertarles un servicio que sea rápido, oportuno, confiable y seguro, a pesar de que puedan suceder momentos adversos o ante posibles errores, de tal forma que el consumidor pueda sentirse respaldado, servido y atendido, esto generando elevados ingresos y reduciendo los costes para la empresa, De Pablo (2019). Cabe indicar que, la calidad de servicio estructuralmente tiene distintas dimensiones que relacionan al servicio con el consumidor o cliente; sin embargo, estas a veces no se pueden medir con mucha precisión, por lo que muchas de las definiciones por expertos refieren que es un conjunto de actos complejos que examina y busca la satisfacción del consumidor, Nikolaos (2019). En adición a lo señalado, la calidad de servicio es una preocupación importante para todo aquel que provea un servicio, dado que el consumidor busca obtener un servicio de mayor calidad; por lo que, se vuelve primordial tener empatía y comprender las expectativas del cliente; además, de las necesidades que este tiene, Ajwinder (2019).

Es conveniente mencionar que según Hallencreutz (2021), la satisfacción del consumidor es un indicador no financiero de la CS en una institución; así también, si se tiene un grado alto de satisfacción en el cliente, la organización gana prestigio como una institución que se preocupa en dar calidad en el servicio, generando fidelidad en los consumidores. Del mismo modo la calidad de servicio es un término de gran relevancia, ya que se inicia a partir de los comerciantes y/o dueños de compañías quienes se dan cuenta que se requiere competir en el mercado con los productos o servicio ofrecidos; es por ello que esta evolución favorece a entender de donde surge la necesidad de querer ofrecer un producto y/o servicio con una mayor calidad a los consumidores y a la sociedad; en consecuencia toda la institución paso a paso se ha visto implicada en lograr la comodidad del usuario; por ello, la calidad de servicio es el logro por el trabajo o labor que se ha realizado de manera oportuna, adecuada y sobretodo bien hecho, Arenal (2019). Por otro lado, la calidad del servicio al consumidor es una parte vital en la capacidad de

respuesta dentro de una compañía, con el fin de poder mantener la utilidad y continuo éxito de la institución. Por ello, así como el servicio ofrecido por los empleados constituyen uno de los frentes significativos que servirán de base para la compañía en el mercado que tiende a ser volátil y competitivo; el consumidor tiene una percepción sobre el producto o servicio ofrecido la cual es clave, porque influye en el proceso de tomar decisiones pudiendo este acudir otra vez a consumir el producto ofrecido por la organización, Gil (2020). Cabe mencionar que, uno de los frutos más sobresalientes de ofertar un servicio de calidad, es tener a los consumidores satisfechos, porque influencia en su posterior comportamiento, generando la fidelidad del consumidor que es la finalidad que busca todo programa que quiera realizar una compañía. Por tanto, el agrado o satisfacción del consumidor no solo depende de la calidad del producto ofrecido, sino además de las expectativas del consumidor que se sentirá satisfecho cuando el producto y/o servicio cubran sus necesidades, Ladrón de Guevara (2020).

En relación con empatía, se dice que es la facilidad de una persona para tratar de comprender lo que sienten o piensan otros congéneres; en pocas palabras es un complejo procedimiento psicológico de deducción de alguien, donde la examinación hacia otros, el razonamiento, el conocimiento y la memoria se juntan, posibilitando comprender los sentimientos de otros congéneres, Moya (2018). De igual forma, se define por empatía al sentimiento que se muestra o se logra proyectar hacia otro individuo, además de la emoción que este expresa; dado ello, el entendimiento empático no es más que la capacidad de percibir de manera intuitiva la realidad de otros congéneres, logrando entender sus conductas, sus perspectivas vitales y sus profundas motivaciones, Ander (2016). A la vez, Bove (2019) señala que la empatía tiende a ser una característica de comprensión, cuidado y ayuda, por lo que es primordial para el ofrecimiento de un buen servicio; asimismo, la empatía lleva a una organización a tener una mejor apreciación de la calidad del servicio por el lado de los consumidores, pudiendo obtener mejores resultados, como mayores ventas.

Con respecto a elementos tangibles, se puede manifestar que son aquellos bienes que pueden ser susceptibles de dominio o que pueden ser de utilización interesada de acorde a las necesidades de las personas, usando y manipulando a su disposición la tecnología, Castillo (2018). Hay que mencionar, además que un

elemento tangible es algo que se puede tocar, oler y/o ver, comprendiendo como tal, aquello que es advertido por los sentidos del ser humano; por consiguiente, todo lo que es tangible es material, por ejemplo una manzana, Gracián (2020). Cabe mencionar que, según Schönsleben (2019), los elementos tangibles es muy importante para las empresas que brindan bienes y especialmente para aquellas que brindan servicios; estos deben estar aptos con previa anticipación para su disposición y uso; y es un requisito indispensable dentro de las compañías. En cuanto a Alexiev et al. (2018), indica acerca de la tangibilidad que es una dimensión muy relevante para las instituciones que prestan servicios, porque buscan obtener ventajas competitivas mediante un buen servicio; asimismo, los elementos tangibles afectan de manera positiva a las empresas que tienden a estar en una búsqueda constante de innovar con respecto al ofrecimiento de una calidad de servicio.

Otro rasgo de la CS es la seguridad, que pretende proteger de manera eficiente los activos de las personas o clientes; esto significa repelerlos de posibles ataques, condiciones ambientales desfavorables, vandalismo u otras circunstancias poco deseables, Vega (2021). Al mismo tiempo, Erices (2018) conceptualizan a la seguridad en la disgregación de servicios, como un grupo de características críticas que puede ofrecer una compañía, tales como la confidencialidad y la privacidad en algunos casos; dichas características cumplen el rol de garantizar la integridad del consumidor, obteniendo una mejor calidad de servicio.

Es conveniente subrayar que la confiabilidad y/o fiabilidad, se refiere en primer lugar en la confianza que genera el desempeño de un producto y/o servicio ofrecido al cliente; y por otra parte también, se refiere al valor verdadero que tienen ciertos factores correspondientes a características de calidad o servicio de algún producto, Acuña (2022). Así también, Albuquerque (2021) define la confiabilidad como el servicio adecuado que brinda una institución, donde para lograr dicho objetivo, se le debe incentivar al trabajador, tales como bonificaciones por buenos actos; esto con el fin de motivar a los colaboradores ofreciendo sustancialmente a los consumidores la confiabilidad del servicio brindado por la organización. Entre tanto, Andrade et al. (2020) sostiene que la confiabilidad y/o fiabilidad del servicio es muy importante, dado que puede afectar positivamente a la satisfacción del cliente; por

ende, este debe estar constantemente monitoreado por la institución y detectar en que se puede mejorar concerniente a la satisfacción del usuario.

De otro modo, la capacidad de respuesta se define como la predisposición de asistir a los usuarios y proporcionarles un servicio que sea raudo, evaluando la accesibilidad de esta; además de ello, se puede decir que la capacidad de respuesta infiere mucho ante posibles situaciones adversas o imprevistas que se pueden suscitar en una organización, Zurro et al. (2019). Del mismo modo, Ye et al. (2017) asevera que tanto la capacidad de respuesta como la empatía son fundamentales en la satisfacción del consumidor, permitiendo lograr una mejor aceptación con un incremento en la rentabilidad a mediano y largo plazo dentro de una organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo básico, dado que pretende expresar nuevas teorías o reformular los conocimientos existentes; asimismo, se busca expandir dichos conocimientos y a la vez mejorarlos.

3.1.2. Diseño de Investigación

- **Diseño no experimental:** Cabe señalar que, este estudio tiene un diseño no experimental, ya que no desea modificar las variables de estudio. Además de lo señalado, la investigación es correlacional, porque busca establecer si existe relación entre las variables gestión logística y calidad de servicio; a su vez este estudio es transversal.

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables en estudio son: gestión logística que es la independiente y calidad de servicio que es la dependiente; asimismo, el enfoque de la investigación es cuantitativa.

Gestión logística

- **Definición Conceptual:** Para la variable independiente gestión logística, hay que mencionar que, Torres (2017) refiere que la gestión logística es una parte fundamental en las instituciones, dado que ofrece múltiples herramientas para lograr eficiencias en sus operaciones como también engendrar ventajas competitivas; es por ello que, la logística crea una mejor práctica entre el consumidor-proveedor en la cadena de valor. La variable gestión logística está compuesta por cuatro dimensiones, las cuales son: gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de almacenamiento y gestión de transporte y distribución.
- **Definición operacional:** Adicional a lo señalado anteriormente, la variable gestión logística está dimensionada por 04 factores; las cuales son: gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de almacenamiento y gestión del transporte y distribución; las cuales tienen sus respectivos indicadores.
- **Indicadores:** Cada dimensión cuenta con sus indicadores. Para compras y

abastecimiento hay 4 indicadores: planificación de compras, selección de proveedores, proceso de abastecimiento, monitoreo y seguimiento de compras. Con respecto a inventarios, existen 4 indicadores: stock disponible, registro de materiales, control e inventario de seguridad. Asimismo, para almacenamiento hay 5 indicadores: recepción y almacenamiento de materiales, control de stock, clasificación de recursos, espacio de almacenamiento y limpieza y orden. Por último, para transporte y distribución existen 3 indicadores, tales como: confiabilidad, tiempo y sistema de transporte

- **Escala de medición:** la escala es ordinal de tipo Likert, las cuales son: 1 (nunca); 2 (casi nunca); 3 (veces); 4 (casi siempre) y 5 (siempre), todo esto con respecto a los indicadores de las dimensiones de la variable gestión logística.

Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:** Sarmiento (2019), refiere que la calidad de servicio debe ser ofrecida y estimulada desde la gerencia hasta los colaboradores de la empresa, dado que en muchas ocasiones los usuarios internos no son tan conscientes de lo importante de ofrecer un buen servicio y de calidad que luego se verá reflejado en el consumidor final.
- **Definición operacional:** La variable calidad de servicio está compuesta por cinco dimensiones, las cuales son: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad.
- **Indicadores:** cada dimensión de esta variable cuenta con sus indicadores. Con respecto a la dimensión elementos tangibles existen 4 indicadores: equipos modernos, instalaciones atractivas, personal bien presentado y materiales atractivos. Concerniente a la dimensión capacidad de respuesta existen 4 indicadores: comunicación efectiva, servicio rápido, disponibilidad y respuesta a inquietudes. Con respecto a la dimensión empatía, existen 4 indicadores: horarios convenientes, atención personalizada, preocupación por la atención y comprensión de requerimientos. Para la dimensión fiabilidad, existen 3 indicadores: cumplimiento, interés y garantía de buen servicio. Por último para la dimensión seguridad, existen 4 indicadores: comportamiento confiable, percepción de seguridad, amabilidad y

conocimientos suficientes.

- **Escala de medición:** la escala es ordinal de tipo Likert, las cuales son: 1 (totalmente en desacuerdo); 2 (en desacuerdo); 3 (ni de acuerdo ni desacuerdo); 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población de este estudio está conformada por 21 colaboradores de la organización de las distintas áreas.

Se entiende por población al grupo de medidas o el balance de todos los componentes que muestran propiedades en común; en consecuencia la población se utiliza para indicar al grupo de elementos en donde la muestra se extrae, Martínez (2019).

- **Criterios de inclusión:** En este aspecto, es conveniente seleccionar a los colaboradores que están relacionadas con la unidad logística (choferes, auxiliares, almaceneros, vendedores).
- **Criterios de exclusión:** Dentro de esta sección, no se consideró a algunas áreas administrativas; como la legal, seguridad, limpieza).

3.3.2. Muestra

Cabe mencionar que la muestra son los 21 colaboradores de la empresa en mención.

Por otra parte, una muestra es aquella que en un trabajo de estudio realizado, brinde información trascendental acerca de la población; esto con el fin de que la muestra sea de real utilidad en la investigación, logrando ser representativa de la población y a la vez ser su real reflejo, Amat (2017).

3.3.3. Muestreo

Por último, el muestreo del presente trabajo de investigación fue no probabilístico por conveniencia; dado que, se tuvo a bien elegir de acuerdo a la relación de otras unidades con la GL.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis son las personas de distintas áreas que están involucradas en la gestión logística y la calidad de servicio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de la compañía (ver anexo 2).

Se puede manifestar que, la encuesta es aquella técnica constantemente empleada en el campo de una investigación académica como un instrumento que conlleva a la planificación, tales como una acción tendiente o sencillamente como una herramienta de estudio de una investigación para el posterior análisis que se requiera, Falcón (2019).

Por otra parte, el cuestionario es un instrumento ya estandarizado utilizado en la recepción de información o data en el transcurso de la actividad realizado en campo en algunos trabajos de investigación cuantitativo, principalmente a aquellos que traen a cabo con encuestas como metodología, Fabregues (2016). Además de ello, Taherdoost (2022) resalta que el cuestionario como instrumento es fundamental para el estudio en una investigación, con el fin de apoyar y ayudar al investigador en la recopilación de data importante a utilizar en el tema en cuestión, así también es vital que este sea bien estructura y organizado para evitar posibles errores.

Cabe señalar que, se tiene a bien aplicar para cada variable un cuestionario; la cual consta de 18 preguntas para la variable GL y 20 de la variable GL, sumando un total entre las dos variables de 38 ítems. En adición a ello, los cuestionarios a aplicar están bajo la escala de medición ordinal, y a la escala Likert.

La Validez de los instrumentos serán examinados a juicio de los expertos, los cuales serán quienes den la certeza y la validación de dichos instrumentos.

Para la confiabilidad de los instrumentos en cuestión, se tiene a bien aplicar el Alfa de Cronbach. Los 3 expertos están conformados por profesionales con estudios en posgrado (ver anexo 3).

Con la confiabilidad de los dos instrumentos de la recolección de la data, se logró determinar a través del coeficiente de Alfa de Cronbach; donde el valor encontrado permitió saber en qué medida los cuestionarios son confiables para

la recepción de la información, cuyos resultados recopilados son presentados (ver anexo 5).

3.5. Procedimientos

En este estudio, se tuvo a bien coordinar con el gerente general para comunicar a los colaboradores sobre la participación de la encuesta digital. Asimismo, se emplearon las dos variables; donde el instrumento tiene que ser validado a juicio de expertos y el alfa de Cronbach; que además le darán la confiabilidad correspondiente. A partir de ello, se tiene a conveniencia aplicar el cuestionario de manera digital que serán respondidos por los 21 trabajadores de la empresa. Ya con las respuestas efectuadas, se procederá a desarrollar el estudio y el estudio de la data encontrada en Excel. Luego de su estudio y análisis, corresponde registrar en el SPSS 27, para poder efectuar el método conveniente y posteriormente obtener los resultados para saber el grado de correlación que hay entre las variables.

3.6. Método de análisis de datos

Para la presente investigación es conveniente la utilización de un método estadístico que sea de tipo descriptivo que serán aplicadas para las dos variables. Dicha representación permitirá el análisis descriptivo tanto de la variable GL como CS. Así mismo, se hará la prueba de normalidad de acuerdo al número de la muestra del presente estudio. Dado que la muestra es 21, se escogerá la prueba de Shapiro-Wilk. Posterior a ello, se tendrá a bien escoger la prueba rho de Spearman para poder determinar la correlación de las dos variables en estudio; como también permitir el contraste de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Asimismo, en el presente trabajo de investigación, se tuvo que pedir el permiso del gerente de la empresa para poder realizarla. Además de ello, los datos a obtener serán utilizados en el trabajo de investigación con el fin de cumplir con los objetivos previamente dichos. Por último, los colaboradores que participaron en la investigación, respondieron de manera anónima para salvaguardarlos cuidando su privacidad. Cabe indicar que, en la universidad César Vallejo, hay principios fundamentales en el código de ética en la cual deben estar presente en la investigación. Con respecto al principio de beneficencia, que es muy importante porque está centrado en el bienestar de los investigadores.

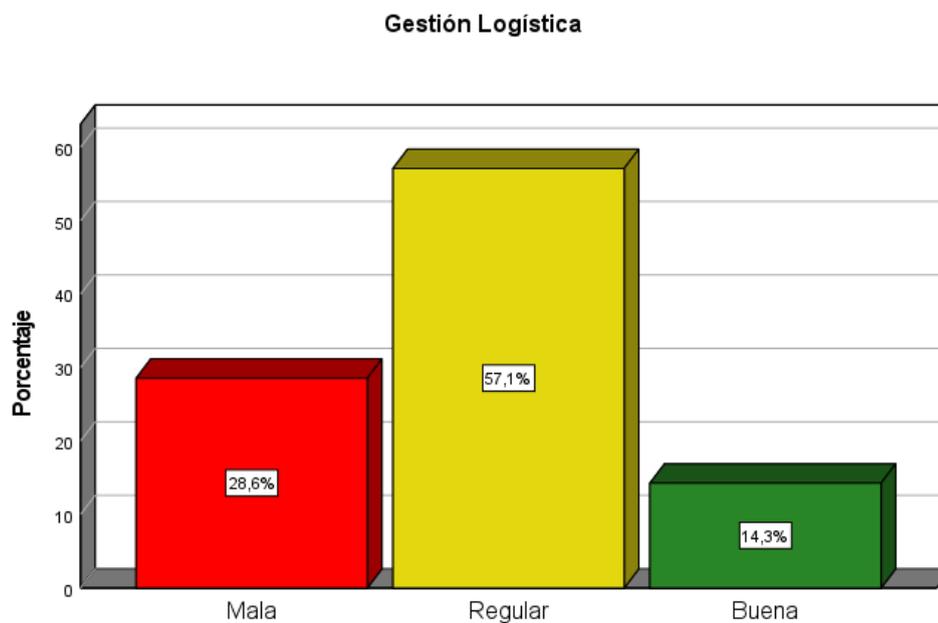
Concerniente al segundo principio que es el de no maleficencia, la cual debe buscar la comodidad del estudiante con el fin de eludir consecuencias poco favorables con respecto a la data proporcionada por los encuestados. Correspondiendo al tercer principio que es el de justicia, infiere que es propicio que a los investigadores sean tratados con respeto y de forma equitativa. Finalmente, el cuarto principio que es el de autonomía, refiere a la libertad que tienen los implicados quienes conforman parte de esta investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis de los resultados no inferenciales

Análisis descriptivo de la variable G. Logística

Figura 1: Porcentajes de la GL

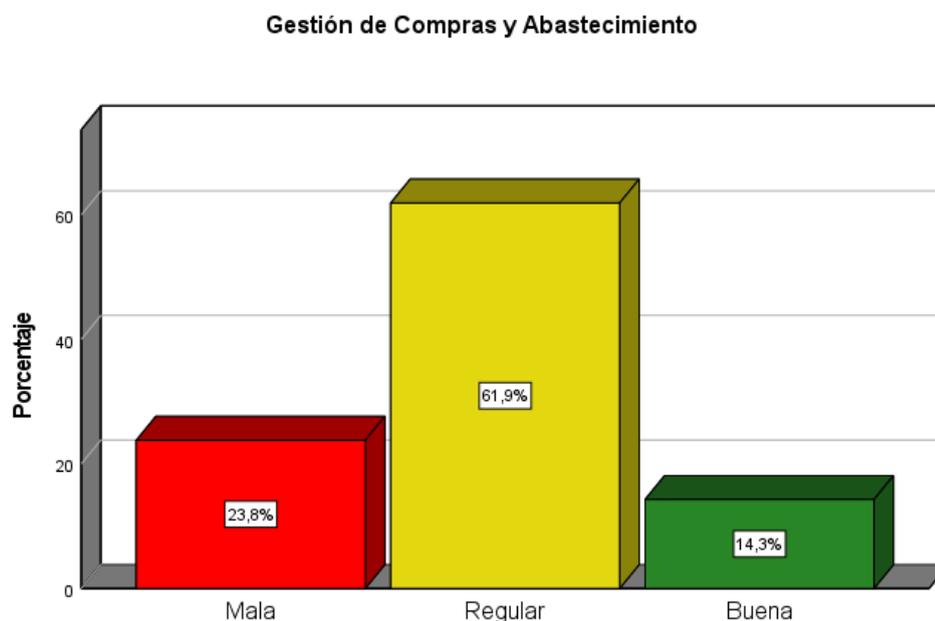


Fuente: SPSS v27.

Con respecto a la figura 1, demuestra que el 14.3% de los colaboradores (3) manifiestan que dentro de la empresa, la gestión logística es buena; mientras, el 57.1% de los trabajadores (12) refieren que es regular; finalmente, el 28.6% de los colaboradores (6) detalla que es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Compras y Abastecimiento

Figura 2: Porcentajes de la G. de Compras y Abastecimiento.

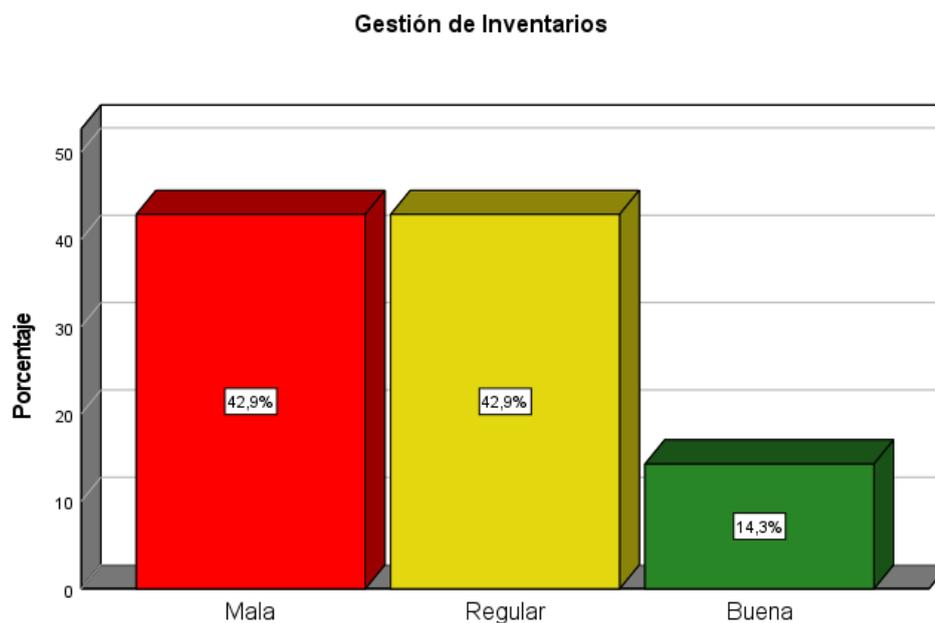


Fuente: SPSS v27.

Concerniente a la figura 2 refleja que el 14.3% de los trabajadores (3) señalan que dentro de la institución, la gestión de compras y abastecimiento es buena; en tanto, el 61.9% de los colaboradores (13) refieren que es regular; y por último, el 23.8% (5) de los colaboradores detalla que dicha gestión es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Gestión de Inventarios

Figura 3: Porcentajes de G. de Inventarios.

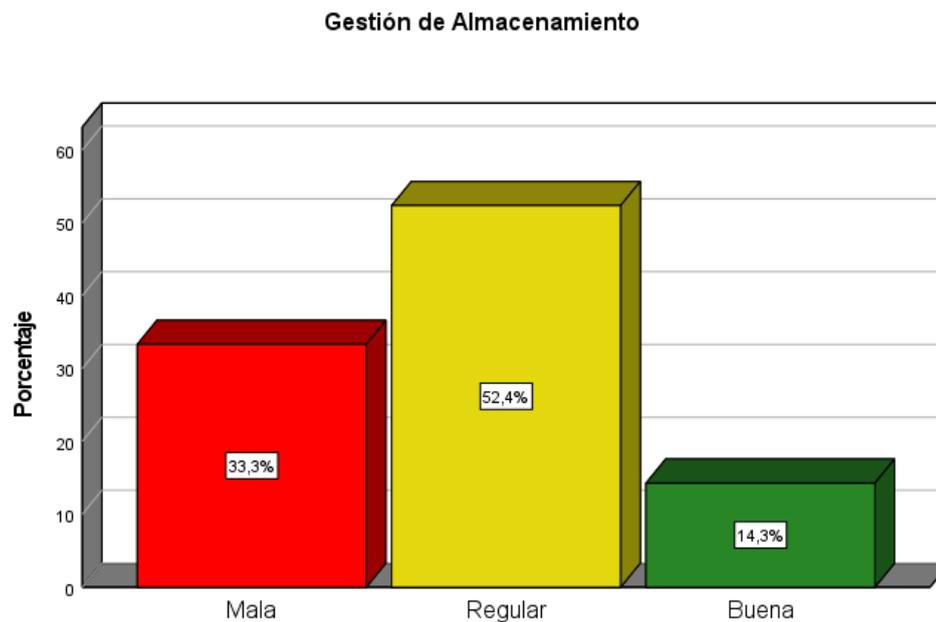


Fuente: SPSS v27.

En lo que respecta a la figura 3, pone de manifiesto que el 14.3% de los empleados (3) refieren que dentro de la compañía, la gestión de inventarios es buena; asimismo, el 42.9% de los colaboradores (9) infieren que es regular; en tanto, el 42,9% (9) de los colaboradores señalan que es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Gestión de Almacenamiento

Figura 4: Porcentajes de la G. de Almacenamiento.

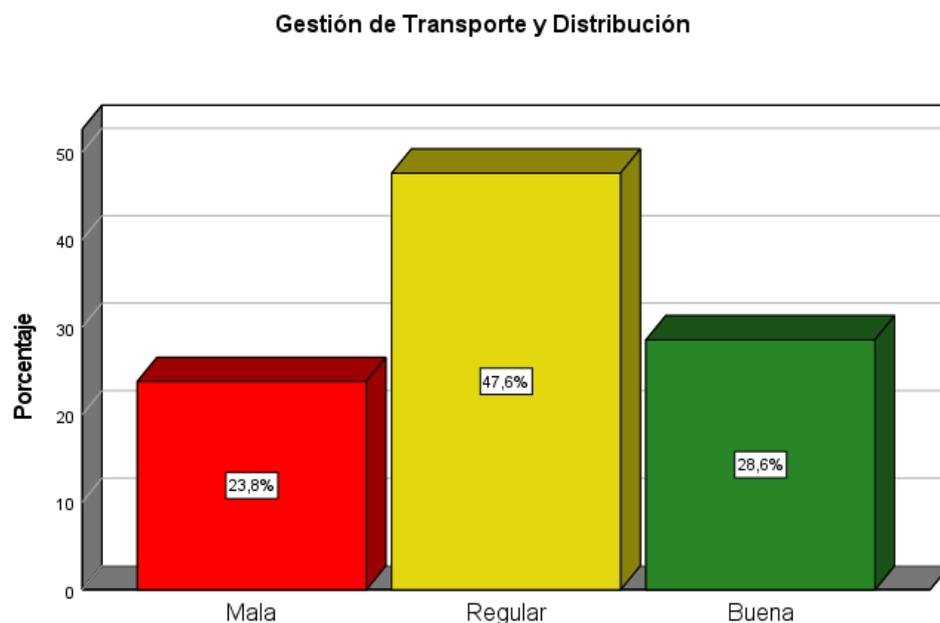


Fuente: SPSS v27.

En lo que toca a la figura 4, el 14.3% de los colaboradores (3) resaltan que dentro de la compañía, la gestión de almacenamiento es buena; mientras que, el 52.4% de los colaboradores (11) destacan que es regular; en tal sentido, solo el 33.3% de los colaboradores (7) indican que es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Gestión de Transporte y Distribución

Figura 5: Porcentajes de la G. de Transporte y Distribución.

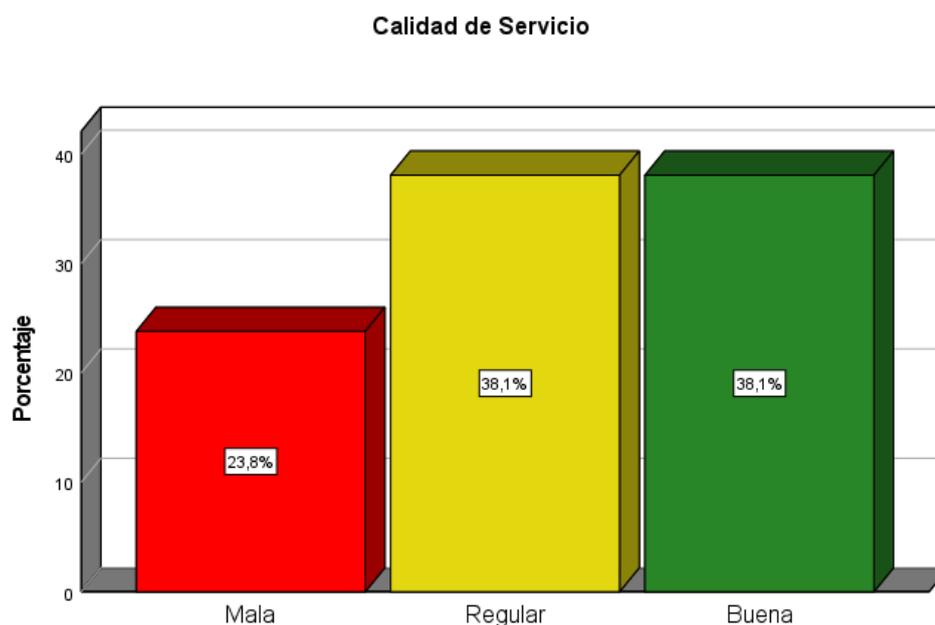


Fuente: SPSS v27.

En base a la figura 5 pone de conocimiento que el 28.6% de los colaboradores (6) de la institución, manifiestan que la gestión de transporte y distribución es buena; del mismo modo, el 47.6% de los colaboradores (8) señalan que es regular; para terminar con el 23,8% de los colaboradores (5) quienes refieren que es mala.

Análisis descriptivo de la variable C. de Servicio

Figura 6: Porcentajes de la CS.

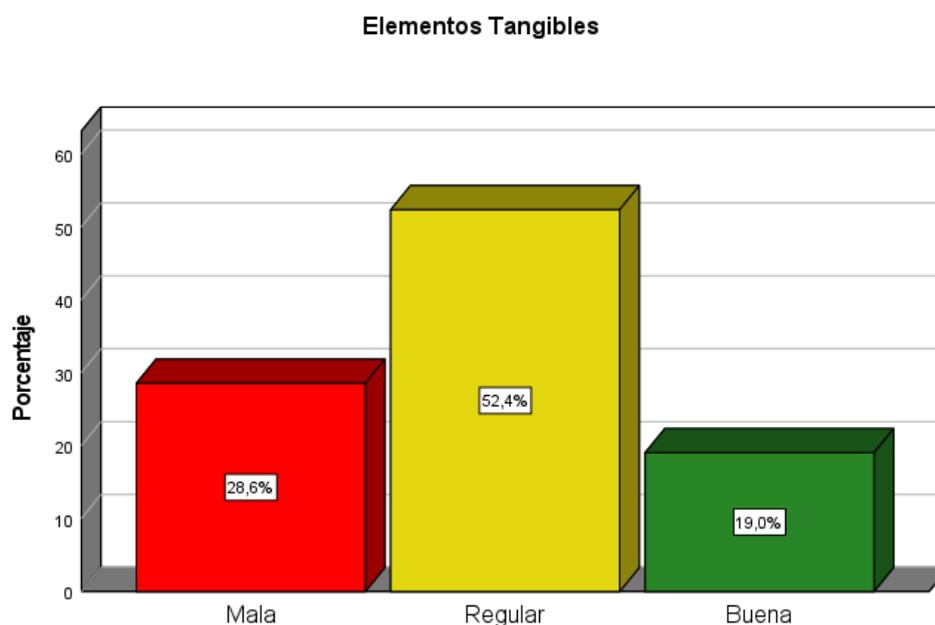


Fuente: SPSS v27.

En lo que respecta a la figura 6, pone en evidencia que el 38.1% de los trabajadores (8) manifiestan que dentro de la institución, la calidad de servicio es buena; mientras, el 38.1% de los trabajadores (8) refieren que es regular; finalmente, el 23.8% de los colaboradores (5) detalla que es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Elementos Tangibles

Figura 7: Porcentajes de los Elementos Tangibles.

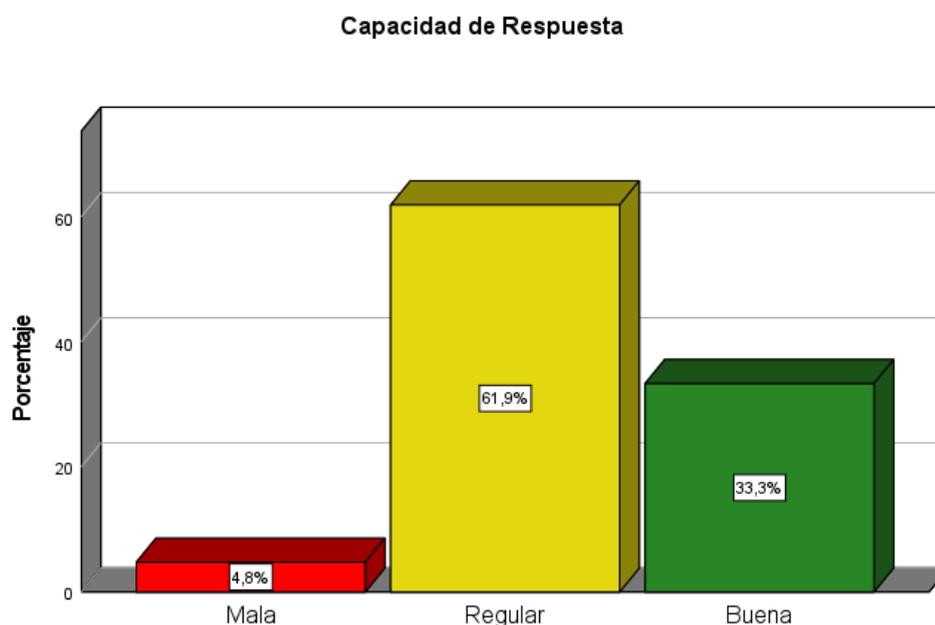


Fuente: SPSS v27.

Con relación a la figura 7, el 19% de los colaboradores (4) refieren que dentro de la organización, la tangibilidad es buena; por otro lado, el 52.4% de los colaboradores (11) refieren que es regular; para finalmente, el 28.6% de los colaboradores (5) manifiestan que es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Capacidad de Respuesta

Figura 8: Porcentajes de la Capacidad de Respuesta.

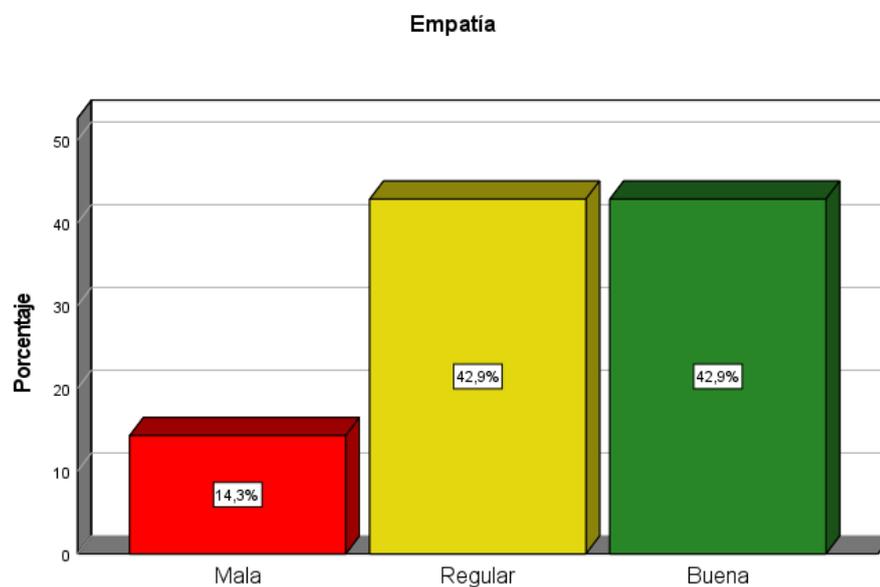


Fuente: SPSS v27.

Concerniente a la figura 8, el 33.3% de los colaboradores (7) indican que dentro de la institución, la capacidad de respuesta es buena; así pues, el 61.9% de los colaboradores (11) recalcan que es regular; y finalmente, el 4.8% de los colaboradores (5) refieren que es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Empatía

Figura 9: Porcentajes de la Empatía.

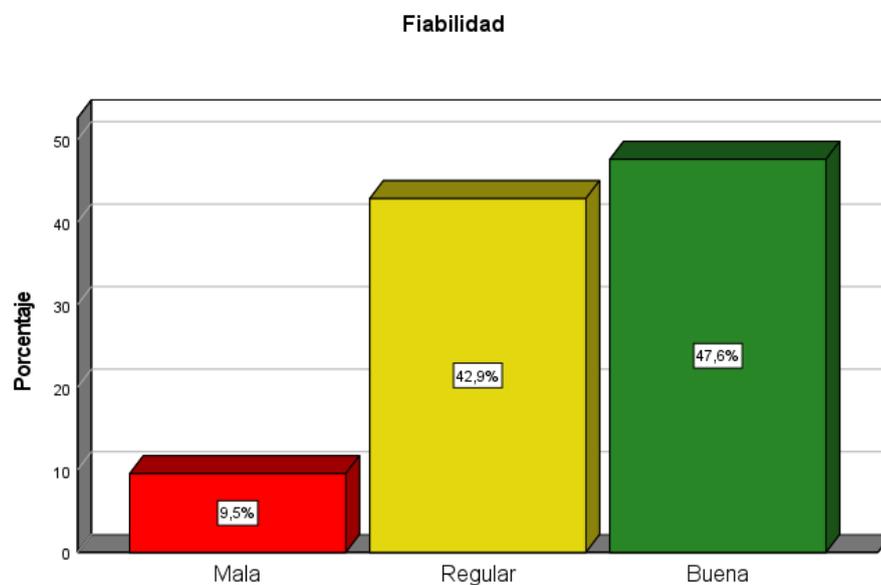


Fuente: SPSS v27.

Acercas de la figura 9, el 42.9% de los colaboradores (9) señalan que dentro de la institución, la empatía es buena; en cuanto, el 42.9% de los colaboradores (9) recalcan que es regular; y finalmente, el 14.3% de los colaboradores (3) aseguran que es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Fiabilidad

Figura 10: Porcentajes de la Fiabilidad.

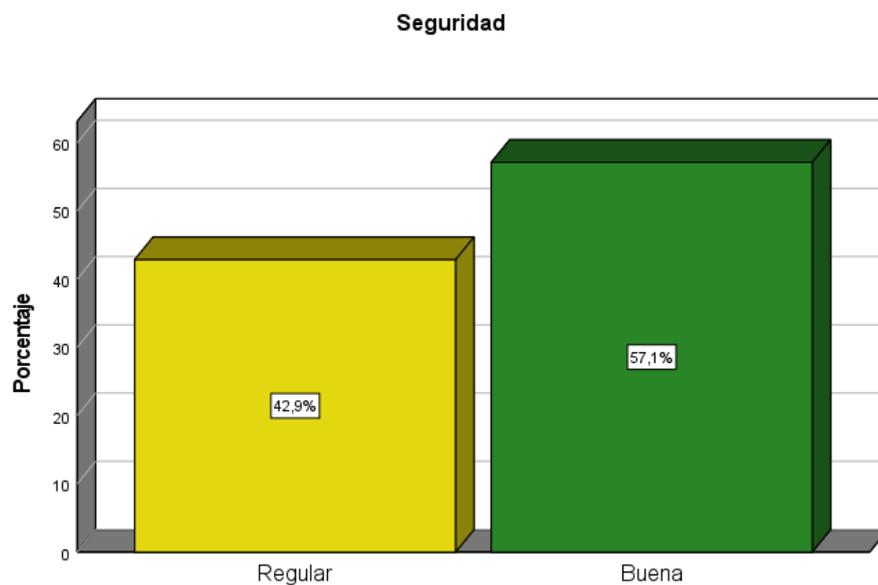


Fuente: SPSS v27.

Con relación a la figura 10, el 47.6% de los colaboradores (10) señalan que dentro de la organización, la fiabilidad es buena; por otro lado el 42.9% de los colaboradores (9) manifiestan que es regular; y para concluir, el 9.5% de los empleados (2) mencionan que es mala.

Análisis descriptivo de la dimensión Seguridad

Figura 11: Porcentajes de la Seguridad.



Fuente: SPSS v27.

Referente a la figura 11, el 57.1% de los colaboradores (12) indican que dentro de la organización, la seguridad es buena; a su vez, el 42.9% de los colaboradores (9) señalan que es regular.

Análisis de los resultados inferenciales

Tabla 1: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov Smirnov			Shapiro Wilk		
	Estadís.	gl	Sig.	Estadís.	gl	Sig.
G. Log.	.183	21	.063	.881	21	.015
Cal. De ser.	.155	21	.200	.896	21	.029

Fuente: SPSS v27.

La muestra del presente estudio es 21; por lo tanto, es conveniente emplear la prueba estadística de Shapiro-Wilk. Asimismo, el p-valor de la variable Gestión Logística (0.015) y el p-valor de la variable CS (0.029) son menores al 5%; por tanto, la data obtenida no siguen una distribución normal, en consecuencia, se da a bien utilizar el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables Gestión Logística y Calidad de Servicio.

- **Contrastación de hipótesis:**

H1: La gestión logística influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

H0: La gestión logística no influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

Tabla 2: Correlación de las variables GL y CS

			GL	CS
Rho de Spearman	GL	Coef. de corr.	1.000	,676**
		Sig.		0.001
	CS	N	21	21
		Coef. de corr.	,676**	1.000
		Sig.	0.001	
		N	21	21

Fuente: SPSS v27.

El p valor calculado es 0.001, que es siendo menor al 5%, por consiguiente se admite la hipótesis general, y se depura la hipótesis nula. De igual importancia, el coeficiente rho de Spearman es 0.676, indicando que la relación entre las variables es directa y su grado es alto. Consecuentemente, se evidencia que existe relación positiva alta entre la GL y la CS.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Gestión de Compras y Abastecimiento y la variable Calidad de Servicio.

- **Contrastación de hipótesis:**

H1: La gestión de compras y abastecimiento influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

H0: La gestión de compras y abastecimiento no influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

Tabla 3: Correlación de G. de Compras y Abastecimiento y la CS

			Compras y abast.	CS
Rho de Spearman	Compras y abast.	Coef. de corr.	1.00	,652**
		Sig.		0.001
		N	21	21
	CS	Coef. de corr.	,652**	1.000
		Sig.	0.001	
		N	21	21

Fuente: SPSS v27.

El p valor calculado es 0.001, siendo menor al 5%, admitiéndose la hipótesis alterna, y se depura la hipótesis nula. Cabe considerar que, el coeficiente rho de Spearman es 0.652, señalando que la vinculación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es elevado. Consecuentemente, se asevera que hay relación positiva alta entre la gestión de compras y abastecimiento y la CS.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Gestión de Inventarios y la variable Calidad de Servicio.

- **Contrastación de hipótesis:**

H1: La gestión de inventarios influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

H0: La gestión de inventarios no influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

Tabla 4: Correlación de G. de Inventarios y la CS

		Inventarios	CS
Rho de Spearman	Inventarios	Coef. de corr.	1.00
		Sig.	,651**
		N	21
	CS	Coef. de corr.	,651**
		Sig.	1.000
		N	21

Fuente: SPSS v27.

El p valor hallado es de 0.001, siendo menor al 5%, así pues se admite la hipótesis alternativa, y se rechaza la nula. Ahora bien, el coeficiente rho de Spearman es 0.651, refiriendo que la relación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es elevado. Consecuentemente, se confirma que existe una vinculación positiva elevada entre la gestión de inventarios y la calidad de Servicio.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Gestión de Almacenamiento y la variable Calidad de Servicio.

- **Contrastación de hipótesis:**

H1: La gestión de almacenamiento influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

H0: La gestión de almacenamiento no influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

Tabla 5. Correlación de G. de Almacenamiento y CS

			Almacenamiento	CS
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coef. de corr.	1.00	,655**
		Sig.		0.001
		N	21	21
	CS	Coef. de corr.	,655**	1.000
		Sig.	0.001	
		N	21	21

Fuente: SPSS v27.

El p valor calculado es 0.001, siendo menor al 5%; en tal sentido, se admite la hipótesis, y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo, el coeficiente rho de Spearman es 0.655, señalando que la vinculación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es alto. Consecuentemente, se puede decir que existe relación positiva alta entre la Gestión de almacenamiento y la CS.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Gestión de transporte y distribución y la variable Calidad de Servicio.

- **Contrastación de hipótesis:**

H1: La gestión de transporte y distribución influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

H0: La gestión de transporte y distribución no influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023.

Tabla 6: Correlación de G. de Transporte y Distribución y CS

			Trans. y distri.	CS
Rho de Spearman	Trans. y distri.	Coef. de corr.	1.00	,646**
		Sig.		0.002
		N	21	21
	CS	Coef. de corr.	,646**	1.000
		Sig.	0.002	
		N	21	21

Fuente: SPSS v27.

El p valor calculado es 0.002, siendo menor al 5%, admitiéndose la hipótesis alterna, y se depura la hipótesis nula. Así pues, el coeficiente rho de Spearman es 0.646, señalando que la vinculación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es elevado. Consecuentemente, se puede manifestar que existe vinculación positiva elevada entre la Gestión de transporte y distribución y la CS.

V. DISCUSIÓN

Concerniente al objetivo general del estudio que fue determinar la influencia de la gestión logística en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023; se puede decir que según los datos encontrados, el p valor es 0.001 siendo menor al 5%; y el coeficiente de Spearman es 0.676, señalando que la relación entre las variables es directa y su grado es positivo alto; dado ello, se admitió la hipótesis general y se depuró la hipótesis nula. En tal sentido, se concuerda con lo hallado en la investigación de Murillo (2021), donde el p-valor fue 0.00, siendo menor al 5%, de manera que la GL guarda relación significativa con la CS en una organización del rubro de transportes; asimismo, refiere que el rho de Spearman fue 0.741, señalando que la correlación es positiva y elevada. Esto es equiparable a lo hallado por Bohórquez (2016), quien resalta que utilizó un cuestionario para diagnosticar el grado de bienestar del servicio de los clientes de una compañía de transportes en la provincia de Santander, identificando las deficiencias en el sistema logístico por la cual el servicio que se brindaba no era la esperada; posteriormente en base a sus datos hallados en el cuestionario, estableció las brechas en las que se debe mejorar para obtener una mejor calidad de servicio. Es importante indicar la similitud hallada por Zúñiga (2018), donde se logró encontrar en el estadístico de Spearman, el grado de significancia de 0.00; aceptándose la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula; por consiguiente, se puede decir que hay una relación positiva alta (0.937) dentro las variables GL y CS en una organización de transportes en Lima. Algo semejante ocurre con la investigación de Bartra (2021), donde hay una existente vinculación con la variable GL y la variable CS dentro de una compañía de servicios básicos en Tarapoto; asimismo, el resultado conseguido en el estudio estadístico fue el p valor = 0.00 que es menor al 5%. De igual modo, el coeficiente de Spearman fue 0.756, por esta razón, hay una correlación positiva moderada con incidencia positiva de 57%. Habría que decir también, que los datos encontrados es similar a los hallados por Rodríguez (2020), donde halló en su tesis una relación existente significativa positiva en las variables GL y la CS en un municipio de Ancash, donde el p valor hallado fue 0.09, siendo menor que el valor de significancia propuesto = 0.005, dándose la admisión de la hipótesis general del estudio y se depuró la hipótesis nula. Hay que mencionar además, en el estudio de Vela (2021), se halló en base a su objetivo general que

existe vinculación dentro de las variables CS y gestión logística dentro de una editorial en Lima 2022, dado que se demuestra en el resultado de Spearman, el cual fue 0,450; por lo que se determina que a mejor administración logística, se ofrecerá una mejor calidad de servicio. De forma similar acontece con lo hallado en la investigación por Campana (2022), donde refiere la existencia correlacional positiva muy elevada entre las variables GL y CS de los empleados en una droguería de Chiclayo 2022, mostrando un coeficiente de Pearson de 0,957 y el p-valor = 0.00 señalando que el asistimiento de un proceso logístico adecuadamente estructurado, brinda un buen servicio. Además, se recalca que en el estudio de Mercedes (2022), donde refiere que se halló una relación positiva moderada ($r=0,605$) dentro las variables GL y la variable satisfacción del cliente, este resultado pone de manifiesto que la institución pone al corriente la distribución de sus pedidos conforme se les asigne, aunque en algunas oportunidades no cumpla con el reparto o visita de sus usuarios, teniendo como consecuencia la insatisfacción del cliente. De igual importancia, se suma a lo hallado por Rojas (2021), donde determinó en su estudio que hay una vinculación positiva elevada refiriéndose a las variables GL y satisfacción del usuario interno en una institución agrícola Cañete 2021, basado en lo hallado por el coeficiente de Spearman = 0,723 y con una significancia de 0.00 siendo menor al 5%. Cabe señalar que, los empleados manifiestan que la GL es regular, permitiendo que la satisfacción del usuario en mención tenga una alta correlación.

En cuanto al primer objetivo específico de este estudio, que fue determinar la influencia de la gestión de compras y abastecimiento en la CS en una institución de transportes, Trujillo 2023; respecto a ello, según los datos encontrados, el p valor calculado es de 0.001, que es menor al 0.05 y el coeficiente de Spearman es de 0.652, indicando que la relación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es positivo alto; consecuentemente, se admitió la hipótesis alternativa y se depuró la hipótesis nula. Algo parecido sucede con lo encontrado por Chiclla (2022), donde señala que la apropiada gestión de compras y abastecimiento, contempla el establecimiento de políticas en cuanto se refiere a planificación de compras, con el fin de incrementar la rentabilidad en una empresa de transportes en Abancay; concluyendo la existencia de una vinculación positiva moderada entre su variable

GL y rentabilidad, siendo el valor de correlación 0,561. De igual importancia sucede con la investigación de Santisteban (2020), donde el p valor fue de 0.000 que fue menor al 5% de significancia, como resultado se admitió la hipótesis alterna. En adición a ello, el estadístico Spearman arrojó 0,705 indicando una existente correlación positiva elevada dentro de la dimensión gestión de compras y la variable CS del área logística en un municipio de Pacasmayo, 2020. Esto pone de manifiesto que, la gestión de compras está bastante relacionada a la CS, porque es una actividad prioritaria dentro de la organización mejorando altamente sus beneficios y los empleados pueden sentirse satisfechos con el servicio ofrecido. Concretamente, se evidencia lo primordial y necesario que es la parte logística y a su vez que tenga a disposición un stock de materiales y recursos por si alguna otra unidad lo requiera. Cosa parecida sucede con lo hallado por Ubilluz (2022), donde refiere la existencia de una relación significativa con la dimensión gestión de compras y abastecimiento y la satisfacción del usuario en un hospital público en la ciudad de Yurimaguas, puesto que el valor hallado fue es 0.00; por esta razón, la hipótesis nula no fue aceptada, en cambio sí se admitió la hipótesis alternativa, que determina una significativa vinculación entre la dimensión gestión de compras y abastecimiento y la calidad de atención al usuario en un sanatorio estatal de la ciudad de Yurimaguas. Asimismo, se halló la correlación, de acuerdo a Spearman, fue 0.483, existiendo una correlación positiva moderada, lo que significa que, mientras mejor administración de compras y abastecimiento, los requerimientos de compra serán mejor. Adicionalmente a ello, si la administración de compras y abastecimiento es mejor, los requerimientos de esta también son mejores, así como también, la apropiada elección de proveedores. Así mismo, se examinan las propuestas de compras y se hace seguimiento a la ejecución de las mismas; facultando una mejor atención al cliente.

Concerniente al segundo objetivo específico de esta investigación, que fue determinar la influencia de la gestión de inventarios en la CS en una empresa de transportes, Trujillo 2023, según la data encontrada, el p valor encontrado fue 0.001, siendo menor a 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, y el coeficiente de Spearman es 0.651, señalando que la relación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es positivo alto. Esto es

equiparable a lo hallado por Sotomayor (2022), donde el p-valor es menor al 5%, indicando que hay una vinculación entre la dimensión gestión de inventarios y la variable calidad de servicio; además, la correlación de Pearson fue 0.692, la cual señala la existencia una correlatividad positiva moderada entre la dimensión inventario y la variable CS. De igual forma, se halló resultados similares en lo hallado por Ubilluz (2022), quien refiere que hay una significativa vinculación entre la administración de inventarios y la calidad de atención en el usuario de un hospital de la ciudad de Yurimaguas, dado que el valor de p hallado fue = 0.00, por lo que la hipótesis nula no se admitió, y por el contrario se admitió la hipótesis general, indicando que hay una significativa vinculación entre el inventario y la CS en el usuario de un hospital en Yurimaguas; también, se halló que el grado de correlación Spearman fue 0.536, señalando que hay una correlación positiva moderada. Es decir, que si la gestión de inventarios es eficiente tiene como consecuencias el análisis en cuanto se refiere a oferta y demanda, la existencia de un adecuado abastecimiento que permita la fluidez en las actividades con el apropiado control de stock; así pues, la calidad de servicio ofrecido se verá beneficiado con mejores condiciones de trabajo. Algo semejante ocurre con lo hallado con Gaona (2021), donde infiere que la dimensión gestión de inventarios y la variable satisfacción del cliente de una empresa musical tienen relación entre sí, con una significancia de 0.007, y un grado de vinculación positiva media, con un coeficiente rho de Spearman de 0.455, concluyendo que la ejecución de una adecuada gestión de inventarios favorece en conseguir buenos resultados con respecto a la satisfacción de los consumidores.

En tanto al tercer objetivo específico en este estudio, que es determinar la influencia de la gestión de almacenamiento en la CS en una empresa de transportes, Trujillo 2023, según los resultados hallados, el p valor calculado fue 0.001, siendo menor a 0.05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, además el coeficiente de Spearman fue 0.655 indicando que la relación entre la dimensión y variable es directa con un grado positivo alto. Dichos hallazgos se relacionan también con los hallados por Campana (2022), quien indica que en cuanto a la dimensión almacenamiento y la CS del personal en una droguería, se logró obtener un coeficiente de correlación de Pearson = 0.709 con significancia =

0.002 teniendo una correlación significativa positiva elevada, mencionando que ejecutar los procesos de almacenamiento de forma adecuada, asegura un buen servicio. Algo similar sucede con lo hallado por Santisteban (2020), donde el p-valor fue 0.001 siendo menor al 5%, por lo que existe relación alguna entre la CS y el almacenamiento; por consiguiente, se admite la hipótesis alterna que sustenta la relación. Al mismo tiempo, el coeficiente de Spearman fue 0.713, señalando una correlación positiva elevada entre la dimensión almacenamiento y la CS. Asimismo, se comprobó la existencia de una correlación positiva elevada entre el Almacenamiento y la variable calidad de servicio, lo que señala la importancia que la unidad logística transmita confiabilidad y seguridad a otras unidades respecto a los materiales almacenados para que puedan ser ofrecidos a otras áreas en buen estado. Cabe indicar, que sucedió algo parecido con lo encontrado por Sotomayor (2022), donde el p valor es menor a 0.01, con que demuestra que hay vinculación entre el almacenamiento la calidad de servicio; asimismo, la correlación de Pearson fue de 0.724 indicando que hay una correlación positiva elevada entre la dimensión almacenaje en mención. También conveniente subrayar, que aconteció algo similar con lo hallado en la investigación de Perez (2021), en la cual se determinó que hay una relación positiva elevada entre el almacenamiento y la variable satisfacción del cliente; así también, el coeficiente de Spearman fue 0.765 y el grado de significancia fue 0.00, por lo que, al tener una mejor gestión de almacenes, ofrece más confianza en los consumidores; por consiguiente, los clientes están más satisfechos con sus requerimientos.

Por último, concerniente al cuarto objetivo específico del presente estudio, que fue determinar la influencia de la gestión de transporte y distribución en la CS en una empresa de transportes, Trujillo 2023; los datos encontrados fueron que el p valor calculado de 0.002, siendo menor a 0.05; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y no se admite la hipótesis nula; así también, el coeficiente de Spearman fue de 0.646, indicando que la relación entre la dimensión y variable es directa y su grado es positivo alto. Este hallazgo guarda concordancia con lo encontrado por Grijalva (2019), donde resalta que, existe una correlación bastante significativa entre la distribución y la CS en una institución dedicada al transporte; además de ello, la significancia hallada fue 0.039; señalando una vinculación positiva media.

Algo semejante ocurre en el estudio de Guerrero (2023), donde señala que, la administración del transporte incide en la CS en clientes de una distribuidora; dado que el grado de significancia fue 0.005, la cual aceptó la hipótesis general. Así mismo, infiere que antes de la mejora empleada, la media de la calidad de servicio de la institución era 52.85; y posteriormente fue 92.85; por lo que concluye que gracias a la mejoría utilizada, la CS mejoró en la organización. Cabe señalar, que hay similitud con lo hallado por Vela (2021), donde refiere que hay una vinculación evidente entre la distribución y la variable CS; en esta relación, se observa que el valor de significancia fue 0.00 siendo al 5%. Así pues, se admite la hipótesis alterna y se depura la nula, la cual refiere una vinculación significativa en la dimensión distribución y la calidad del servicio. Convenientemente, el resultado hallado que fue 0.712 en la prueba de Spearman, indica que al cumplir con los procedimientos de distribución de forma adecuada, se ofrecerá mejor el servicio. En las mismas circunstancias, se evidencian datos parecidos en la tesis de Campana (2022), donde refiere que en la distribución y la calidad de servicio, existe una correlación positiva elevada, con una correlación de Pearson = 0.71 y una significancia de 0.002, indicando lo primordial de prestar atención a los requerimientos y necesidades en la fecha indicada, como también alistarlos correctamente con un embalaje que permita su conservación apropiada. En adición con lo señalado, sucede algo similar con lo hallado por Santisteban (2020), donde indica p-valor = 0.000 que es menor al 5%, demostrando un grado de significancia, evidenciando que existe una data suficiente para la admisión de la hipótesis alternativa. Cabe resaltar que, el coeficiente de correlación de Spearman fue 0.701, la cual significa una correlación positiva elevada dentro de la distribución y la calidad de servicio, evidenciando lo fundamental de estar a tiempo con las fechas de los requerimientos solicitados por otras unidades. Algo similar acontece con lo encontrado por Ubilluz (2022), donde refiere que el p-valor fue 0.000, por lo que la hipótesis nula se depuró, admitiéndose la hipótesis alterna que indica la significativa relación dentro la administración de distribución y la CS al usuario de un hospital en Yurimaguas; además, se encontró el grado de correlación de Spearman de 0.572 demostrando que existe una correlación positiva moderada. Del mismo modo, la existencia de una vinculación significativa entre la dimensión de gestión de distribución y la variable calidad de servicio al usuario en un hospital de Yurimaguas, permite que si

la gestión de distribución es buena, contribuirá a la mejora del servicio al usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Concerniente al objetivo general, el p valor calculado es 0.001, siendo menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Asimismo, el coeficiente rho de Spearman es 0.676, resaltando que la relación entre las variables es directa con grado positivo alto. En consecuencia, se puede aseverar con un 99% de confianza que hay una relación positiva alta entre la variable GL y la variable CS. Es necesario recalcar, la gran influencia que tiene la administración logística sobre la CS en la institución; considerando que, si no existe una administración logística apropiada, la calidad de servicio ofrecida por la organización será deficiente o paupérrima.

Segundo. Respecto al primer objetivo específico, el p valor calculado es 0.001, siendo menor al 5%, por lo que se depura la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Además de ello, el coeficiente rho de Spearman es 0.652, señalando que la relación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es alto. Por tanto, se puede aseverar con un 99% de confianza que hay una vinculación positiva alta entre la dimensión compras y abastecimiento y la variable calidad de servicio. Con base en lo señalado; se puede observar lo determinante que son las compras y el abastecimiento, dado el impacto que tiene esta dimensión sobre el servicio ofertado.

Tercero. Referente al segundo objetivo específico, el p valor calculado es 0.001, siendo menor al 5%, por lo que se depura la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Del mismo modo, el estadístico de Spearman es 0.651, refiriendo que la vinculación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es alto. En tal sentido, se asevera con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre inventarios y la variable calidad de servicio. Con esto quiere decir que, para que la CS no se vea afectada, es importante el funcionamiento de una apropiada administración de inventarios dentro de la organización.

Cuarto. Referente al tercer objetivo específico, el p valor encontrado es 0.001, siendo menor al 5%, por lo que se depura la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa. A su vez, el estadístico de Spearman es 0.655, indicando la relación entre la dimensión y variable es directa, de grado alto. Por consiguiente, se asegurara con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre la dimensión gestión de almacenamiento y la variable calidad de servicio. Lo dicho

hasta aquí supone que, dada la incidencia que tiene la administración de almacenamiento sobre la calidad de servicio, si esta no tiene un funcionamiento oportuno, la calidad de servicio también se verá mermada.

Quinto. En tanto al cuarto y último objetivo específico, el p valor calculado es 0.002 siendo menor al 5%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. De la misma forma, el estadístico de Spearman es 0.646, señalando la relación entre la dimensión y variable es directa y su grado es alto. En consecuencia, se puede asegurar con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre la dimensión gestión de transporte y distribución y la variable CS. De este modo, se puede indicar la relevancia que tiene la distribución y el transporte sobre la calidad de servicio entregada por la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Al gerente general se le recomienda la contratación del personal idóneo como jefe del área logística, que pueda manejar y direccionar de manera adecuada dicha área, favoreciendo además, al buen funcionamiento de otras áreas con el fin de brindar a los usuarios un mejor servicio.

Segundo. Se recomienda al encargado de las compras, coordinar los requerimientos y necesidades de las otras áreas. A su vez, al área encargada de la atención al cliente, constantes capacitaciones al personal que se encarga de la atención; dichas capacitaciones deben ser concernientes a la empatía, fiabilidad e inteligencia emocional para el mejor trato al usuario.

Tercero. Se sugiere al encargado del área logística, tener a un profesional que cumpla con el perfil para llevar un inventariado adecuado dentro de la empresa.

Cuarto. Se le sugiere al administrador de la compañía en coordinación con el área encargada de la logística, hacer una reingeniería de los ambientes en los almacenes de las diferentes agencias con que cuenta la institución; dado que en algunas agencias hay desorden, observándose materiales en lugares poco apropiados por falta de organización de espacios.

Quinto. A los choferes encargados del transporte de los distintos recursos y/o materiales, se les recomienda evitar paras innecesarias o el recojo de pasajeros en ruta, porque generan retrasos en el arribo de materiales muy importantes para las diversas agencias de la empresa.

REFERENCIAS

- Acuña Acuña, J. (2022). Ingeniería de confiabilidad. Colombia: Instituto Tecnológico de Costa Rica. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Ingenier%C3%ADa_de_confiabilidad/QymbEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Aguilar Macedo, José Luis; Del Castillo Flores, Robert; Fernández Calderón, Elder Clever; Perea Rojas Jean, Carlos Dudley. (2019). Efecto del incremento de reclamos por consumo de energía eléctrica de clientes de la empresa Electro Oriente S.A – Tarapoto, año 2019. Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35768>
- Ajwinder Singh & Ajay Prasher. (2019). Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application. Total Quality Management & Business Excellence, 284-300. doi:10.1080/14783363.2017.1302794
- Albuquerque, P., & Chen, Z. &. (2021). Competition and Firm Service Reliability Decisions: A Study of the Airline Industry. Journal of Marketing Research, 377-399. doi:10.1177/0022243720973943
- Alexiev, Alexander S.; Janssen, Matthijs; Hertog, Pim Den. (2018). The Moderating Role of Tangibility in Synchronous Innovation in Services. Journal of Product Innovation Management, 682-700. doi:10.1111/jpim.12459
- Amat, Oriol & Rocafort, Alfredo. (2017). Como investigar: Trabajo de final de grado, tesis de master, tesis doctoral y otros trabajos de investigación. Barcelona. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_investigar/bK8-DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra&pg=PT202&printsec=frontcover
- Ander Egg, E. (2016). Léxico del animador sociocultural. Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/L%C3%A9xico_del_animador_sociocultural/3-cPL32Yk94C?hl=es&gbpv=1
- Andrade, Rodrigo; Moazeni, Somayeh & Ramirez Marquez, Jose Emmanuel. (2020). A systems perspective on contact centers and customer service reliability modeling. Systems Engineering, 221-236. doi:10.1002/sys.21526

- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente*. La Rioja: Tutor Formación. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/F2-_DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq
- Bartra Arévalo, J. T. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021*. Tarapoto. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002879629707001
- Berling, P., & Sonntag, D. R. (2022). Inventory control in production–inventory systems with random yield and rework: The unit-tracking approach. *Production and Operations Management*, 2628-2645. doi:10.1111/poms.13706
- Bohórquez, Gustavo Enrique ; Fernández, José Sergio & García Mogollón, Mauricio. (2016). *Evaluación del sistema logístico de las empresas de transporte de pasajeros y envíos de mercancía de Norte de Santander, Colombia*. BISTUA. doi: 10.24054/01204211.v1.n1.2016.1942
- Bove, L. L. (2019). Empathy for service: benefits, unintended consequences, and future research agenda. *Journal of Services Marketing*, 31-43. doi:10.1108/JSM-10-2018-0289
- Campana Segura, M. J. (2022). *Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022*. Chiclayo. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002932251407001
- Castillo Parrilla, J. A. (2018). *Bienes digitales. Una necesidad europea*. Madrid: Dykinson, S.L. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Bienes_digitales_Una_necesidad_europea/ywSCDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Chen, P. S., & Fei, J. (2022). Editorial: Special issue on resilient supply chains through innovative logistics management. *The International Journal of Logistics Management*, 385-388. doi:10.1108/IJLM-05-2022-509
- Chiclla Amaro, W. (2021). *La gestión logística en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Gavina S.R.L., Abancay 2021*. Abancay. Obtenido

de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89328>

Cruz Fernández, A. (2018). Gestión de inventarios. Málaga: IC Editorial. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_inventarios_COML0210/s1cpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

De Pablo Blanco, M. A. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. Málaga: IC Editorial. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_calidad_en_el_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq

Erices, R., & Frewer, A. &. (2018). The role of the State Security Service (Stasi) in the context of international clinical trials conducted by western pharmaceutical companies in Eastern Germany (1961–1990). Plos one. doi:10.1371/journal.pone.0195017

Fabregues, Sergi; Meneses Julio; Rodríguez Gómez, David & Héléne Paré, Marie. (2016). Técnicas de investigación social y educativa. Barcelona, España. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/T%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n_social_y_edu/ZT_qDQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Falcón, Vilma Lilián; Pertile, Viviana Claudia; Ponce, Blanca Elizabeth. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - Ciudad de Corrientes (2017-2018). Memoria académica, 1-23. doi:https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf

Fontalvo Herrera, Tomás; De La Hoz Granadillo, Efraín; Mendoza Mendoza, Adel. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. Saber, Ciencia Y Libertad, 102 -112. doi:10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880

Galiana Vasquez, j. L. (2018). Manual de gestión de compras para logísticos. Sevilla, España: Punto rojo libros. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_gesti%C3%B3n_de_compras_para_log%C3%AD/5OVcDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq

Galiana Vázquez, J. L. (2018). Manual de gestión de compras para logísticos.

- Sevilla: Punto Rojo Libros S.L. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_gesti%C3%B3n_de_compras_para_log%C3%AD/5OVcDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Gaona Muñoz, F. R. (2021). Gestión logística y la satisfacción de los clientes de Corporación Musical S.A., Lima 2021. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84014>
- García Chinchay, Wilmer; Quisoruco Calderon, Diego Alexis. (2019). La gestión logística y la rentabilidad en la Empresa Ramelsa S.A.C, SJL-2019. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57543>
- Gil Lopez, J. V. (2020). Fundamentos de atención al cliente. España: ELEARNING S.L. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_ci/VGzoDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq
- González Espitia, Gabriel Esteban; Farfán Trujillo, Kimberly Alamet; Fuentes Rojas, Ever Ángel. (2018). Desarrollo de un sistema para empresas productoras de vino. Revista Ingeniería, matemáticas y ciencias de la información. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2019.v6.n11.a56>
- Gracián, E. (2020). Construir el mundo. Barcelona: Arpa. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Construir_el_mundo/HFD6DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq
- Grijalva Cuba, L. M. (2019). Logística y calidad de servicio en la empresa de transportes Gandía S.A.C. en el distrito de Ate Vitarte - Lima Perú en el periodo de 2018. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/9294>
- Guerrero Silva, E. E. (2023). Mejora logística del transporte en la calidad de servicio a clientes de una empresa de distribución de combustible, Lima 2022. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111866>
- Guibert López, E. C. (2020). La gestión logística y su influencia en el proceso de ejecución de obra de un Centro Integrado en el Alto Trujillo – 2019. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45231>
- Hallencreutz, J. &. (2021). Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. Total Quality Management & Business Excellence, 501-510. doi:10.1080/14783363.2019.1594756
- Hecker, S. (2021). Implementation of 3D printing and the effect on decision making

- in logistics management. *The International Journal of Logistics Management*, 434-453. doi:10.1108/IJLM-01-2020-0049
- Junting; Li; Wenwen, Qiu & Weigang, Li. (2020). An Improved K-means Algorithm for Supplier Evaluation and Recommendation of Purchase and Supply Platform. *Journal of Physics: Conference Series*. doi:10.1088/1742-6596/1650/3/032165
- La Rosa Quispe, Angela Elizabeth & Medina Llaque, Teresa Elizabeth. (2021). Síndrome de burnout y la calidad de servicio en la empresa de Transportes Salaverry Express SA, Trujillo 2021. Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93610>
- Ladrón de Guevara, M. A. (2020). Atención al cliente en el proceso comercial. La Rioja: Tutor Formación. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_en_el_proceso_comer/rZbTDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq
- López, Danny D.; Melo, Gelvis M.; Mendoza, Darcy L. . (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información Tecnológica*, 39-46. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Malpartida Meza, Delia ; Granada López, Amiel & Salas Canales, Hugo Jesús. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 23-35. doi:10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023
- Mamani Quispe, Katy del Rosario; Vilca Colquehuanca, Gustavo Luis. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Rehuso*, 1-16. doi:<https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Maraví Gabriela; Matuk Diego & Chong Mario. (2019). Impacto de la infraestructura en las operaciones logísticas Gestión de carga y entrega de mercancías. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*, 31-46. doi:<https://doi.org/10.36561/ING.17>
- Martínez Bencardino, C. (2019). *Estadística Básica Aplicada*. Bogotá. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica_b%C3%A1sica

ca_aplicada/WlckEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=poblaci%C3%B3n+y+mu
estra&pg=PP17&printsec=frontcover

Meana Coalla, P. P. (2017). Gestión de inventarios. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_inventarios/MI5IDgAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Mercedes Apaza, Maria Fernanda Rubi; Reyes Leiva, Ronal Alexander. (2022). La gestión logística y la satisfacción del cliente de inversiones Plaza Ventura SAC, Trujillo - 2021. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93619>

Mora García, L. A. (2016). Gestión logística integral - 2da edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_integral_2da_edici%C3%B3n/jXs5DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Mora García, L. A. (2023). Gestión logística integral - 3ra edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_integral_3ra_edici%C3%B3n/FrquEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq

Moya Albiol, L. (2018). La empatía: Entenderla para entender a los demás. Barcelona: Plataforma. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_empat%C3%ADa/MPakDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Murillo Acuña, J. d. (2021). Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69201>

Nikolaos Korfiatis, Panagiotis Stamolampros, Panos Kourouthanassis, Vasileios Sagiadinos. (2019). Measuring service quality from unstructured data: A topic modeling application on airline passengers' online reviews. Expert Systems with Applications, 472-486. doi:10.1016/j.eswa.2018.09.037

Nilsson, F. R. (2019). A complexity perspective on logistics management: Rethinking assumptions for the sustainability era. The International Journal

- of Logistics Management, 681-698. doi:10.1108/IJLM-06-2019-0168
- Perez Alfaro, H. R. (2021). Gestión logística y satisfacción del cliente de una empresa de transporte de carga a nivel nacional Arequipa 2021. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91788>
- Poehlmann, C. H. (2016). Reengineering storage logistics. *Journal of Access Services*, 247-255. doi:10.1080/15367967.2016.1250000
- Rodriguez Fuentes, J. R. (2020). Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. Chimbote. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002889847307001
- Rojas Cuadros, Samuel; Llamoga Raico, José Rafael. (2021). La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona S.A. Cañete 2021. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69821>
- Rojas Martínez, Claudia; Niebles Nuñez, William; Pacheco Ruíz, Carlos & Hernández Palma, Hugo. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Scielo. doi:dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221
- Rossi Paricahua, L. H. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román - Puno. *Quipukamayoc*, 67-75. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22179>
- Sangwon, Suh; Bong Geul, Chun & Byung Jae, Cho. (2018). Firm-level Inventory Dynamics in Korea: A Production-augmented (S, s) Inventory Model. *Asian Economic Journal*, 417-449. doi:10.1111/asej.12165
- Santisteban Alvitres, M. I., & Ventura Chavez, P. P. (2020). Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020. Pacasmayo. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002882382107001
- Santos Gonzales, C. E. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Ciencia y Tecnología*, 97-108. Obtenido de

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526/2564>

- Sarmiento Prieto, Suseyla Roxana; Paredes Tarazona, Mildred Teresa. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial Data* 22(1), 95-112. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Schönsleben, P. (2019). Tangible services and intangible products in industrial product service systems. *Procedia CIRP*, 28-31. doi:10.1016/j.procir.2019.02.144
- Serrano, J. E. (2019). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_y_comercial_2_%C2%AA_edi/9GGzDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq
- Silvera Escudero, R. E. (2020). *Gestión logística internacional*. Bogotá, Colombia: Ecoe. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_internacional/ZzRCEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq
- Sotomayor Lopez, R. C. (2022). *Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021*. Chimbote. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002903500007001
- Taherdoost, H. (2022). Designing a Questionnaire for a Research Paper: A Comprehensive Guide to Design and Develop an Effective Questionnaire. *Asian Journal of Managerial Science*, 8-16. doi:10.51983/ajms-2022.11.1.3087
- Torres Jorge; Briñez Moisés & Romero Vanessa. (2017). Políticas de servicio para la gestión logística en las empresa de comercialización de crudo natural. *Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 260-287. doi:<https://doi.org/10.36390/telos192.05>
- Trigoso Vergaray, Jerson; Huamán Espejo, Marisol; Bernedo Moreira, David Hugo; Romero Carazas, Rafael. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Rehuso*, 146-161. doi:<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
- Ubilluz Macedo, R. B. (2022). *Gestión logística y calidad de atención a los usuarios internos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas*. Tarapoto. Obtenido de

https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002928563507001

- Ulloa Zaila, Alain; Castillo Jiménez, Damaris Taydi; Rivadeneira Casanueva, Dariel; De la Cruz Rivadeneira, Orlando. (2021). Diagnóstico y Cuantificación de Pérdidas en la Gestión Logística de Almacenamiento en la Comercialización de Productos Pesqueros. *Revista. Téc. Ing. Univ. Zulia*. doi:doi.org/10.22209/rt.v44n3a05
- Urrusolo Muñoz, Josune; Anton Garmendia, Unai. (2021). *Gestión administrativa del transporte y la logística*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_administrativa_d_el_transporte_y/ikGMEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq
- Vega Briceño, E. (2021). *Seguridad de la información*. Alicante: 3Ciencias. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Seguridad_de_la_informaci%C3%B3n/nx4uEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Vela Muñoz, R. P. (2021). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa*. Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021. Lima. Obtenido de https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002902273607001
- Wen-Tsao, Pan; Wen-Zhong, Zhu & Fei-Xiong, Ma. (2016). Modified fruit fly optimization algorithm of logistics storage selection. *Journal of Access Services*, 247-255. doi:[10.1080/15367967.2016.1250000](https://doi.org/10.1080/15367967.2016.1250000)
- Werner Lewandowska, K. &. (2021). Sustainable Logistics Management Maturity—The Theoretical Assessment Framework and Empirical Results from Poland. *Sustainability*. doi:[10.3390/su13095102](https://doi.org/10.3390/su13095102)
- Wu, P.-J., & Chaipiyaphan, P. (2019). Diagnosis of delivery vulnerability in a logistics system for logistics risk management. *The International Journal of Logistics Management*, 43-58. doi:[10.1108/IJLM-02-2019-0069](https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2019-0069)
- Ye, Jun; Dong, Beibei & Lee, Ju-Yeon. (2017). The long-term impact of service empathy and responsiveness on customer satisfaction and profitability: a longitudinal investigation in a healthcare context. *Marketing Letters*, 551-564. doi:[10.1007/s11002-017-9429-2](https://doi.org/10.1007/s11002-017-9429-2)
- Zuluaga Mazo, Abdul; Cano Arenas, José Alejandro; Montoya Peláez, Mauricio;.

(2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Clío América*, 98-108. doi:10.21676/23897848.2621

Zúñiga Correa, S. (2018). La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24563>

Zurro, Amando Martín; Badia, Joan Gené; Cano Pérez, Juan Francisco. (2019). Atención primaria. Principios, organización y métodos en medicina de familia. Barcelona: Elsevier España, S.L.U. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_Primeria_Principios_Organizaci/9yybDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Logística	Escudero (2019) manifiesta que, la gestión logística se basa en emplear un grupo de técnicas para reducir tiempos, disminuir costes de transportes, almacenaje y lograr que el producto llegue al consumidor final cuando este lo requiera, en la locación indicada y con calidad, cantidad y satisfacción solicitada.	Cabe resaltar que, para la variable de Gestión Logística, los indicadores se medirán en base a las cinco dimensiones que se han escogido y se medirán a través de la realización del cuestionario basado en la escala Likert.	Gestión de compras y abastecimiento	Planificación de compras Selección de proveedores Proceso de abastecimiento Monitoreo y seguimiento de compras	Ordinal
			Gestión de inventarios	Stock disponible Registro de materiales Control Inventario de seguridad	
			Gestión de almacenamientos	Recepción y almacenamiento de Materiales Control del stock Clasificación de recursos Espacio de almacenamiento Limpieza y orden	
			Gestión de transporte y distribución	Confiability Tiempo Sistema de transporte	

Calidad de Servicio	Rojas et al. (2020) La calidad de servicio es una parte importante y que consiste en el ofrecimiento de las organizaciones que están orientadas hacia la atención oportuna del cliente; esto se convierte en una tarea muy importante de efectuar dado la relevancia que tiene.	Cabe señalar que, para la variable calidad de servicio, los indicadores se medirán en base a las cinco dimensiones que se han tenido a bien escoger donde se verán reflejados en el instrumento del cuestionario basado en la escala Likert.	Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones atractivas Personal bien presentado Materiales atractivos	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Comunicación efectiva Servicio rápido Disponibilidad Respuesta a inquietudes	
			Empatía	Horarios convenientes Atención personalizada Preocupación por la atención Comprensión de requerimientos	
			Fiabilidad	Cumplimiento Interés Garantía de buen servicio	
			Seguridad	Comportamiento confiable Percepción de seguridad Amabilidad Conocimientos suficientes	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para la variable Gestión Logística

Estimado (a):

Agradezco su participación en el siguiente cuestionario, cuyo fin es recolectar información para el trabajo de investigación de Posgrado. Cabe resaltar que, la información proporcionada es confidencial y anónima.

Instrucciones:

A continuación se le presenta el cuestionario con 18 preguntas. Cabe precisar que, cada pregunta cuenta con 5 alternativas. Marque con una "X" la respuesta que usted considere conveniente.

Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

V1 : GESTIÓN LOGÍSTICA						
ÍTEM	D1: GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	1	2	3	4	5
1	Las compras se realizan acorde a una planificación previa o establecida.					
2	Las compras se ejecutan al momento que los recursos o materiales se terminan.					
3	El proveedor se selecciona de acuerdo a la revisión de su historial.					
4	El abastecimiento de los materiales a almacén es en el tiempo estipulado.					
5	Se realiza un monitoreo adecuado para asegurar el arribo de las compras.					
	D2: GESTIÓN DE INVENTARIOS					
6	Se revisa de manera periódica el stock disponible de productos en inventario.					
7	El inventariado de los materiales, recursos y/o insumos es acorde al tipo o características de estos.					
8	El control de inventarios coincide con la existencia física alojadas en el almacén.					
9	Existe un inventario de seguridad.					
	D1: GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO					
10	Se recepcionan y almacenan los materiales y/o insumos sin recibir daño alguno.					

11	Los materiales o recursos que arriban o salen de la empresa son previamente registrados.					
12	Los materiales o recursos que arriban a la empresa son codificados acorde a sus características.					
13	La empresa cuenta con un espacio de almacenamiento suficiente para poder colocar cada material.					
14	El espacio de almacenaje está limpio y ordenado.					
	D4: GESTIÓN DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN					
15	El transporte y la distribución de los recursos solicitados se realizan de manera adecuada.					
16	La distribución de los recursos coincide con la cantidad adquirida.					
17	La distribución de los recursos se da en la fecha pactada.					
18	El sistema de transporte empleado permite cumplir a tiempo con los requerimientos solicitados.					

Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

Adaptado del Modelo SERVQUAL

Estimado (a):

Agradezco su participación en el siguiente cuestionario, cuyo fin es recolectar información para el trabajo de investigación de Posgrado. Cabe resaltar que, la información proporcionada es confidencial y anónima.

Instrucciones:

A continuación se le presenta el cuestionario con 21 preguntas. Cabe precisar que, cada pregunta cuenta con 5 alternativas. Marque con una "X" la respuesta que usted considere conveniente.

Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valor	1	2	3	4	5

V2: CALIDAD DE SERVICIO						
ÍTEM	D1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	La organización cuenta con equipos de apariencia moderna o actual.					
2	Las instalaciones o infraestructura de la organización son visualmente atractivas.					
3	Los colaboradores de la empresa tienen una apariencia limpia y pulcra.					
4	Los elementos materiales que se usan (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.					
	D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	Los colaboradores de la empresa comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.					
6	El personal de la empresa brinda un servicio rápido a los clientes.					
7	El personal de la organización siempre está dispuesto a ayudar a los clientes.					
8	El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas o inquietudes de los clientes.					
	D3: EMPATÍA					
9	La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes.					
10	La empresa cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes.					

11	La empresa se preocupa por brindar el mejor servicio a sus clientes.					
12	Los colaboradores son comprensivos ante las necesidades de los clientes.					
	D4: FIABILIDAD					
13	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
14	Cuando un cliente tiene algún problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.					
15	La empresa brinda un buen servicio la primera vez.					
16	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.					
	D5: SEGURIDAD					
17	El comportamiento de los colaboradores de la empresa transmite confianza a los clientes.					
18	Los clientes se sienten seguros en el servicio que brinda la organización.					
19	Los empleados de la empresa siempre son amables con los clientes.					
20	Los colaboradores de la empresa cuentan con conocimientos suficientes para responder las preguntas o inquietudes de los clientes.					

Anexo 3: Validación de expertos

Validación experto 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del cuestionario sobre las variables "Gestión Logística" y "Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Oscar Alonso Rodríguez Solórzano
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Logística
Institución donde labora:	Hospital Regional de Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Grover Jossimar Dávila Graus
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Directa por el investigador al personal en una empresa de transportes de Trujillo
Tiempo de aplicación:	20 min.
Ámbito de aplicación:	Empresa de transportes de Trujillo
Significación:	La variable Gestión se ha operacionalizado en 4 dimensiones, las cuales son: Gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de almacenamiento y gestión de transporte y distribución. Asimismo; para la variable Calidad de servicio se ha operacionalizado 5 dimensiones, las cuales son: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad.

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Logística	Gestión de compras y abastecimiento, Gestión de inventarios, Gestión de almacenamiento y Gestión de transporte y distribución.	La gestión logística se define como la gerencia en la cadena de suministro, desde el inicio en la recepción de todas las materias primas hasta alcanzar el momento donde el producto y/o servicio al fin es entregado o consumido.
Calidad de Servicio	Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Empatía, Fiabilidad y Seguridad.	La calidad de servicio es una rutina desarrollada y practicada por alguna compañía con la finalidad de poder entender las expectativas y necesidades de los consumidores para poder ofrecerles un servicio que sea rápido, oportuno, confiable y seguro, a pesar de que puedan suceder momentos adversos o ante posibles errores, de tal forma que el consumidor pueda sentirse respaldado, servido y atendido, esto generando elevados ingresos y reduciendo los costes para la empresa.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario de las variables Gestión Logística y Calidad de servicio elaborado por Grover Jossimar Dávila Graus en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión Logística.

- Primera dimensión: Gestión de compras y abastecimiento
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de compras y abastecimiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de materiales	Las compras se realizan acorde a una planificación previa o establecida.	4	3	4	
	Las compras se ejecutan al momento que los recursos o materiales se terminan.	4	4	4	
Selección de proveedores	El proveedor se selecciona de acuerdo a la revisión de su historial.	4	4	4	
Proceso de abastecimiento	El abastecimiento de los materiales a almacén es en el tiempo estipulado.	4	4	4	
Monitoreo y seguimiento de compras	Se realiza un monitoreo adecuado para asegurar el arribo de las compras.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión de inventarios
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de inventarios y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Stock disponible	Se revisa de manera periódica el stock disponible de productos en inventario.	4	4	4	
Registro de materiales	El inventariado de los materiales, recursos y/o insumos es acorde al tipo o características de estos.	4	4	4	
Control	El control de inventarios coincide con la existencia física alojadas en el almacén.	4	4	4	

Inventario de seguridad	Existe un inventario de seguridad.	4	4	4	
-------------------------	------------------------------------	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Gestión de almacenamiento.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de almacenamiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción y almacenamiento de materiales	¿Se reciben y almacenan los materiales y/o insumos sin recibir daño alguno?	4	4	4	
Control de stock	¿Los materiales o recursos que arriban o salen de la empresa son previamente registrados?	4	4	4	
Clasificación de recursos	¿Los materiales o recursos que arriban a la empresa son codificados acorde a sus características?	4	4	4	
Espacio de almacenamiento	¿La empresa cuenta con un espacio de almacenamiento suficiente para poder colocar cada material?	4	3	4	
Limpieza y orden	¿El espacio de almacenaje está limpio y ordenado?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Gestión de transporte y distribución.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de transporte y distribución y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confiabilidad	¿El transporte y la distribución de los recursos solicitados se realizan de manera adecuada?	4	4	4	
	¿La distribución de los recursos coincide con la cantidad adquirida?	4	4	4	
Tiempo	¿La distribución de los recursos se da en la fecha pactada?	4	4	4	
Sistema de transporte	¿El sistema de transporte empleado permite cumplir a tiempo con los requerimientos solicitados?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Oscar Alonso Rodríguez Solórzano

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

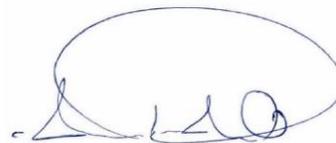
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de junio del 2023



Firma del Experto validador

DNI: 45056725

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio.

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿La organización cuenta con equipos de apariencia moderna o actual?	4	4	4	
Instalaciones atractivas	¿Las instalaciones o infraestructura de la organización son visualmente atractivas?	4	4	4	
Personal bien presentado	¿Los colaboradores de la empresa tienen una apariencia limpia y pulcra?	4	4	4	
Materiales atractivos	¿Los elementos materiales que se usan (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación efectiva	¿Los colaboradores de la empresa comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?	4	4	4	
Servicio rápido	¿El personal de la empresa brinda un servicio rápido a los clientes?	4	4	4	
Disponibilidad	¿El personal de la organización siempre está dispuesto a ayudar a los clientes?	4	4	4	
Respuesta a inquietudes	¿El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas o inquietudes de los clientes?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de almacenamiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios convenientes	¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	4	4	4	

Atención personalizada	¿La empresa cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes?	4	4	4	
Preocupación por la atención	¿La empresa se preocupa por brindar el mejor servicio a sus clientes?	4	4	4	
Comprensión de requerimientos	¿Los colaboradores son comprensivos ante las necesidades de los clientes?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Fiabilidad.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	4	4	4	
Interés	¿Cuándo un cliente tiene algún problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?	4	4	4	
Garantía de buen servicio	¿La empresa brinda un buen servicio la primera vez?	4	4	4	
	¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable	¿El comportamiento de los colaboradores de la empresa transmite confianza a los clientes?	4	4	4	
Percepción de seguridad	¿Los clientes se sienten seguros en el servicio que brinda la organización?	4	4	4	
Amabilidad	¿Los empleados de la empresa siempre son amables con los clientes?	4	4	4	
Conocimientos suficientes	¿Los colaboradores de la empresa cuentan con conocimientos suficientes para responder las preguntas o inquietudes de los clientes?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

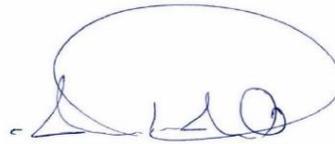
Apellidos y nombres del juez validador: Oscar Alonso Rodríguez Solórzano

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de junio del 2023



Firma del Experto validador
DNI: 45056725



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RODRIGUEZ SOLORZANO, OSCAR ALONSO DNI 45056725	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 24/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
RODRIGUEZ SOLORZANO, OSCAR ALONSO DNI 45056725	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/05/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RODRIGUEZ SOLORZANO, OSCAR ALONSO DNI 45056725	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 18/11/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

Validación experto 2:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del cuestionario sobre las variables "Gestión Logística" y "Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cristian Rimarachin Torres	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Operaciones	
Institución donde labora:	Virú S.A.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Grover Jossimar Dávila Graus
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Directa por el investigador al personal en una empresa de transportes de Trujillo
Tiempo de aplicación:	20 min.
Ámbito de aplicación:	Empresa de transportes de Trujillo
Significación:	La variable Gestión se ha operacionalizado en 4 dimensiones, las cuales son: Gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de almacenamiento y gestión de transporte y distribución. Asimismo; para la variable Calidad de servicio se ha operacionalizado 5 dimensiones, las cuales son: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad.

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Logística	Gestión de compras y abastecimiento, Gestión de inventarios, Gestión de almacenamiento y Gestión de transporte y distribución.	La gestión logística se define como la gerencia en la cadena de suministro, desde el inicio en la recepción de todas las materias primas hasta alcanzar el momento donde el producto y/o servicio al fin es entregado o consumido.
Calidad de Servicio	Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Empatía, Fiabilidad y Seguridad.	La calidad de servicio es una rutina desarrollada y practicada por alguna compañía con la finalidad de poder entender las expectativas y necesidades de los consumidores para poder ofrecerles un servicio que sea rápido, oportuno, confiable y seguro, a pesar de que puedan suceder momentos adversos o ante posibles errores, de tal forma que el consumidor pueda sentirse respaldado, servido y atendido, esto generando elevados ingresos y reduciendo los costes para la empresa.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario de las variables Gestión Logística y Calidad de servicio elaborado por Grover Jossimar Dávila Graus en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión Logística.

- Primera dimensión: Gestión de compras y abastecimiento
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de compras y abastecimiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de materiales	Las compras se realizan acorde a una planificación previa o establecida.	4	4	4	
	Las compras se ejecutan al momento que los recursos o materiales se terminan.	4	4	4	
Selección de proveedores	El proveedor se selecciona de acuerdo a la revisión de su historial.	4	4	4	
Proceso de abastecimiento	El abastecimiento de los materiales a almacén es en el tiempo estipulado.	4	4	4	
Monitoreo y seguimiento de compras	Se realiza un monitoreo adecuado para asegurar el arribo de las compras.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión de inventarios
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de inventarios y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Stock disponible	Se revisa de manera periódica el stock disponible de productos en inventario.	4	4	4	
Registro de materiales	El inventariado de los materiales, recursos y/o insumos es acorde al tipo o características de estos.	4	4	4	
Control	El control de inventarios coincide con la existencia física alojadas en el almacén.	4	4	4	

Inventario de seguridad	Existe un inventario de seguridad.	4	4	4	
-------------------------	------------------------------------	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Gestión de almacenamiento.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de almacenamiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción y almacenamiento de materiales	¿Se reciben y almacenan los materiales y/o insumos sin recibir daño alguno?	3	4	4	
Control de stock	¿Los materiales o recursos que arriban o salen de la empresa son previamente registrados?	4	4	4	
Clasificación de recursos	¿Los materiales o recursos que arriban a la empresa son codificados acorde a sus características?	4	4	4	
Espacio de almacenamiento	¿La empresa cuenta con un espacio de almacenamiento suficiente para poder colocar cada material?	4	4	4	
Limpieza y orden	¿El espacio de almacenaje está limpio y ordenado?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Gestión de transporte y distribución.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de transporte y distribución y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confiabilidad	¿El transporte y la distribución de los recursos solicitados se realizan de manera adecuada?	4	4	4	
	¿La distribución de los recursos coincide con la cantidad adquirida?	4	4	4	
Tiempo	¿La distribución de los recursos se da en la fecha pactada?	4	4	4	
Sistema de transporte	¿El sistema de transporte empleado permite cumplir a tiempo con los requerimientos solicitados?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Cristian Rimarachin Torres

Especialidad del validador: Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de junio del 2023



Firma del Experto validador

DNI: 72649097

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio.

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿La organización cuenta con equipos de apariencia moderna o actual?	4	4	4	
Instalaciones atractivas	¿Las instalaciones o infraestructura de la organización son visualmente atractivas?	4	4	4	
Personal bien presentado	¿Los colaboradores de la empresa tienen una apariencia limpia y pulcra?	4	4	4	
Materiales atractivos	¿Los elementos materiales que se usan (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación efectiva	¿Los colaboradores de la empresa comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?	4	4	4	
Servicio rápido	¿El personal de la empresa brinda un servicio rápido a los clientes?	4	4	4	
Disponibilidad	¿El personal de la organización siempre está dispuesto a ayudar a los clientes?	4	4	4	
Respuesta a inquietudes	¿El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas o inquietudes de los clientes?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de almacenamiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios convenientes	¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	4	4	4	

Atención personalizada	¿La empresa cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes?	4	4	4	
Preocupación por la atención	¿La empresa se preocupa por brindar el mejor servicio a sus clientes?	4	4	4	
Comprensión de requerimientos	¿Los colaboradores son comprensivos ante las necesidades de los clientes?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Fiabilidad.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	4	4	4	
Interés	¿Cuándo un cliente tiene algún problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?	4	4	4	
Garantía de buen servicio	¿La empresa brinda un buen servicio la primera vez?	4	4	4	
	¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable	¿El comportamiento de los colaboradores de la empresa transmite confianza a los clientes?	4	4	4	
Percepción de seguridad	¿Los clientes se sienten seguros en el servicio que brinda la organización?	4	4	4	
Amabilidad	¿Los empleados de la empresa siempre son amables con los clientes?	4	4	4	
Conocimientos suficientes	¿Los colaboradores de la empresa cuentan con conocimientos suficientes para responder las preguntas o inquietudes de los clientes?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

—

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Cristian Rimarachin Torres

Especialidad del validador: Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de junio del 2023



Firma del Experto validador

DNI: 72649097



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RIMARACHIN TORRES, CRISTIAN DNI 72649097	MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN : GERENCIA DE OPERACIONES Fecha de diploma: 16/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 04/05/2019 Fecha egreso: 21/02/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
RIMARACHIN TORRES, CRISTIAN DNI 72649097	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 22/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>
RIMARACHIN TORRES, CRISTIAN DNI 72649097	BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 22/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 20/03/2012 Fecha egreso: 17/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>

Validación experto 3:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del cuestionario sobre las variables "Gestión Logística" y "Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Marcos Alejandro Robles Lora		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Producción, organización y seguridad industrial		
Institución donde labora:	UCV - Chepén		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Grover Jossimar Dávila Graus
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Directa por el investigador al personal en una empresa de transportes de Trujillo.
Tiempo de aplicación:	20 min.
Ámbito de aplicación:	Empresa de transportes de Trujillo
Significación:	La variable Gestión se ha operacionalizado en 4 dimensiones, las cuales son: Gestión de compras y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de almacenamiento y gestión de transporte y distribución. Asimismo; para la variable Calidad de servicio se ha operacionalizado 5 dimensiones, las cuales son: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad.

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Logística	Gestión de compras y abastecimiento, Gestión de inventarios, Gestión de almacenamiento y Gestión de transporte y distribución.	La gestión logística se define como la gerencia en la cadena de suministro, desde el inicio en la recepción de todas las materias primas hasta alcanzar el momento donde el producto y/o servicio al fin es entregado o consumido.
Calidad de Servicio	Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Empatía, Fiabilidad y Seguridad.	La calidad de servicio es una rutina desarrollada y practicada por alguna compañía con la finalidad de poder entender las expectativas y necesidades de los consumidores para poder ofrecerles un servicio que sea rápido, oportuno, confiable y seguro, a pesar de que puedan suceder momentos adversos o ante posibles errores, de tal forma que el consumidor pueda sentirse respaldado, servido y atendido, esto generando elevados ingresos y reduciendo los costes para la empresa.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario de las variables Gestión Logística y Calidad de servicio elaborado por Grover Jossimar Dávila Graus en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos bríndes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión Logística.

- Primera dimensión: Gestión de compras y abastecimiento
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de compras y abastecimiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación de materiales	Las compras se realizan acorde a una planificación previa o establecida.	4	4	4	
	Las compras se ejecutan al momento que los recursos o materiales se terminan.	3	4	4	
Selección de proveedores	El proveedor se selecciona de acuerdo a la revisión de su historial.	4	4	4	
Proceso de abastecimiento	El abastecimiento de los materiales a almacén es en el tiempo estipulado.	4	4	4	
Monitoreo y seguimiento de compras	Se realiza un monitoreo adecuado para asegurar el arribo de las compras.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión de inventarios
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de inventarios y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Stock disponible	Se revisa de manera periódica el stock disponible de productos en inventario.	4	4	4	
Registro de materiales	El inventariado de los materiales, recursos y/o insumos es acorde al tipo o características de estos.	4	4	4	
Control	El control de inventarios coincide con la existencia física alojadas en el almacén.	4	4	4	

Inventario de seguridad	Existe un inventario de seguridad.	4	4	4	
-------------------------	------------------------------------	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Gestión de almacenamiento.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de almacenamiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción y almacenamiento de materiales	¿Se reciben y almacenan los materiales y/o insumos sin recibir daño alguno?	4	4	4	
Control de stock	¿Los materiales o recursos que arriban o salen de la empresa son previamente registrados?	4	4	4	
Clasificación de recursos	¿Los materiales o recursos que arriban a la empresa son codificados acorde a sus características?	4	4	4	
Espacio de almacenamiento	¿La empresa cuenta con un espacio de almacenamiento suficiente para poder colocar cada material?	4	4	4	
Limpieza y orden	¿El espacio de almacenaje está limpio y ordenado?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Gestión de transporte y distribución.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de transporte y distribución y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confiabilidad	¿El transporte y la distribución de los recursos solicitados se realizan de manera adecuada?	4	4	4	
	¿La distribución de los recursos coincide con la cantidad adquirida?	3	4	4	
Tiempo	¿La distribución de los recursos se da en la fecha pactada?	4	4	4	
Sistema de transporte	¿El sistema de transporte empleado permite cumplir a tiempo con los requerimientos solicitados?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Marcos Alejandro Robles Lora

Especialidad del validador: Doctorado en Ciencias e Ingeniería y Maestría en Gerencia de Operaciones.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 13 de junio de 2023



Marcos A. Robles Lora
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. 162358

Firma del Experto validador
DNI: 46053390

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio.

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿La organización cuenta con equipos de apariencia moderna o actual?	4	4	4	
Instalaciones atractivas	¿Las instalaciones o infraestructura de la organización son visualmente atractivas?	4	4	4	
Personal bien presentado	¿Los colaboradores de la empresa tienen una apariencia limpia y pulcra?	4	4	4	
Materiales atractivos	¿Los elementos materiales que se usan (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación efectiva	¿Los colaboradores de la empresa comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?	4	4	4	
Servicio rápido	¿El personal de la empresa brinda un servicio rápido a los clientes?	4	4	4	
Disponibilidad	¿El personal de la organización siempre está dispuesto a ayudar a los clientes?	4	4	4	
Respuesta a inquietudes	¿El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas o inquietudes de los clientes?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Indicar la relación entre gestión de almacenamiento y calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios convenientes	¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	4	4	4	

Atención personalizada	¿La empresa cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes?	4	4	4	
Preocupación por la atención	¿La empresa se preocupa por brindar el mejor servicio a sus clientes?	4	4	4	
Comprensión de requerimientos	¿Los colaboradores son comprensivos ante las necesidades de los clientes?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Fiabilidad.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	4	4	4	
Interés	¿Cuándo un cliente tiene algún problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?	4	4	4	
Garantía de buen servicio	¿La empresa brinda un buen servicio la primera vez?	4	4	4	
	¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable	¿El comportamiento de los colaboradores de la empresa transmite confianza a los clientes?	4	4	4	
Percepción de seguridad	¿Los clientes se sienten seguros en el servicio que brinda la organización?	4	4	4	
Amabilidad	¿Los empleados de la empresa siempre son amables con los clientes?	4	4	4	
Conocimientos suficientes	¿Los colaboradores de la empresa cuentan con conocimientos suficientes para responder las preguntas o inquietudes de los clientes?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Marcos Alejandro Robles Lora

Especialidad del validador: Doctorado en Ciencias e Ingeniería y Maestría en Gerencia de Operaciones.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 13 de junio de 2023



.....
Marcos A. Robles Lora
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. 162358

Firma del Experto validador
DNI: 46053390



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROBLES LORA, MARCOS ALEJANDRO DNI 46053390	DOCTOR EN CIENCIAS E INGENIERÍA Fecha de diploma: 10/03/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2018 Fecha egreso: 30/03/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ROBLES LORA, MARCOS ALEJANDRO DNI 46053390	MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCION: GERENCIA DE OPERACIONES Fecha de diploma: 14/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/05/2014 Fecha egreso: 26/01/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ROBLES LORA, MARCOS ALEJANDRO DNI 46053390	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 17/09/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ROBLES LORA, MARCOS ALEJANDRO DNI 46053390	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 15/01/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 5: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Gestión Logística	0.808	18
Calidad de Servicio	0.813	20

Fuente: SPSS v27